

Vilma Häkkinen

# **KAKSI KIELTÄ, MONTA SANASTOA**

Tapaustutkimus tietotekniikkayrityksen  
monikielisyydestä ja kielipolitiikasta

Informaatioteknologian ja viestinnän tiedekunta  
Pro gradu -tutkielma  
Maaliskuu 2020

# TIIVISTELMÄ

Vilma Häkkinen: Kaksi kieltä, monta sanastoa. Tapaustutkimus tietotekniikkayrityksen monikielisyysdestä ja kielipolitiikasta.

Pro gradu -tutkielma

Tampereen yliopisto

Suomen kielen tutkinto-ohjelma

Maaliskuu 2020

Tutkimuksessa tarkastellaan erään suomalaisen tietotekniikkayrityksen monikielisyyttä, kielipolitiikkaa ja ammattisanastoa työyhteisön sisällä teetetyt kyselytutkimuksen tuottaman aineiston avulla. Tapaustutkimuksen tutkimuskohteena on monikielinen ja -kulttuurinen, valtio-omisteinen yritys, jossa virallisen kielipolitiikan mukaan viestitään sisäisesti suomeksi ja amerikanenglanniksi. Tutkielmassa selvitetään, millaista työyhteisön monikielisyys on, miten kielipoliittiset linjaukset reaalistuvat työyhteisön arjessa sekä miten työyhteisön jäsenet kokevat monikielisyyteen liittyvät käytänteet ja erityisesti ammattisanastonsa.

Tutkimustavoitteen taustalla ovat vuosituhaten vaihteen tietämällä ja 2010-luvulla voimistuneet muutokset, Suomen kansainvälistyminen sekä työn kielellistyminen. Nämä muutokset ovat vaikuttaneet suomalaiseen työelämään tavoin, joita on tarkasteltu ja esitelty useissa aiemmissa tieteellisissä julkaisuissa ja opinnäytetöissä. Tutkimuksen kannalta merkittävintä tieteellistä taustaa tarjoavat monikielisten ja -kulttuuristen organisaatioiden, kielipolitiikan sekä ammattikielen tutkimus, jota on 2000- ja 2010-luvuilla tehty kieli- ja viestintätieteiden ohella esimerkiksi kauppatieteissä. Aikaisempi tutkimus osoittaa, että englannin kieli on monilta osin kaventanut suomen käyttöalaa työelämässä, erityisesti teknisillä aloilla, ja että sen rooli on aiempaa tärkeämpi riippumatta siitä, onko toiminta kansainvälistä.

Tutkimusaineisto kerättiin lokakuussa 2019 sähköisellä kyselylomakkeella, johon vastasi tapaustutkimuksen kohteena olevan työyhteisön 413 jäsenestä 176. Lomake sisälsi sekä monivalintakysymyksiä, Likert-asteikollisia että avoimia kysymyksiä. Kysely oli saatavilla sekä suomeksi että englanniksi; englanniksi siihen vastasi 14 työyhteisön jäsentä. Lomaketutkimuksen aineistoa on analysoitu aineistolähtöisesti hyödyntäen sopivin osin sekä laadullisen sisällönanalyysin että määrällisen tutkimuksen menetelmiä. Analyysi on jäsennetty strukturoidun kyselyn sekä aineistolähtöisen teemoittelun pohjalta kolmeen osaan: monikielisuuden, kielipolitiikan ja ammattisanaston tarkasteluun.

Vastaajien näkemyksiin perustuvien tutkimustulosten mukaan suomea ja englantia käytetään työyhteisössä jokseenkin yhtä paljon ja muita kieliä, kuten ruotsia, huomattavasti vähemmän huolimatta yrityksen virallisesta kolmikielisyyspolitiikasta. Monikielisyys on työntekijöiden keskuudessa hyvin tiedostettu ja siihen suhtaudutaan pääosin positiivisesti. Suomen ja englannin käytöstä sekä niiden välisestä työnjaosta ei virallisesta kielipolitiikasta huolimatta ole yhteisesti jaettua näkemystä, ja työyhteisön jäsenet kaipaavatkin yhtenäisyyttä, johdonmukaisuutta ja nykyistä selkeämpää ohjeistusta kielten käyttöön. Valintaan suomen ja englannin välillä vaikuttavat yksilön työtehtävät, lähimmät kollegat, viestintätilanne sekä tottumus: englantia suositaan kirjallisuudessa, suomea puhutussa vuorovaikutuksessa. Ammattisanasto nähdään pääosin käyttökelpoisena ja tutuna, mutta monikielisuuden koetaan hankaloittavan sen haltuunottoa sekä jaettujen merkitysten muodostumista. Koska termejä käytetään eri tavoin työyhteisön eri yksiköissä, yhden yhteisen ammattisanaston sijaan työyhteisössä voidaan nähdä olevan useita eri alojen asiantuntijoiden ammattisanastoja. Tästä huolimatta yhteiselle sanastolle olisi tarvetta, sillä vain se mahdollistaa eri yksiköiden ja tiimien välisen yhteistyön onnistumisen.

Tutkimus täydentää aiempaa monikielisistä ja -kulttuurisista työyhteisöistä sekä suomen ja englannin suhteesta työelämässä ja erityisesti tietotekniikka-alalla saatua tutkimustietoa. Lisäksi se valottaa, millaista monikielisyys suomalaisissa yrityksissä on, miten se yhteisön sisällä koetaan ja kuinka kielipoliittiset linjaukset tällaisissa työyhteisöissä voivat jäädä piiloisiksi ja elää omaa elämäänsä virallisen kielipolitiikan rinnalla.

Avainsanat: monikielisyys, kielipolitiikka, ammattisanasto, kyselylomaketutkimus

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck -ohjelmalla.

# SISÄLLYS

1 JOHDANTO	4
1.1 Tutkimuksen tausta	4
1.2 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset	5
1.3 Tutkielman rakenne	6
2 TEOREETTINEN VIITEKEHYS	8
2.1 2000-luvun työelämän muutoksista	8
2.1.1 Työelämän kieli- ja viestintätaidot	9
2.1.2 Monikieliset ja -kulttuuriset työyhteisöt	11
2.1.3 Suomen kielen asema Suomessa	14
2.2 Kielipolitiikka	15
2.3 Ammattikieli ja -sanasto	17
2.3.1 Työyhteisöjen kielestä	17
2.3.2 Eri alojen ammattikielten tutkimus	18
3 TUTKIMUSAINEISTO JA -MENETELMÄT	20
3.1 Tutkimuksen konteksti ja aineisto	20
3.2 Aineiston keruu ja käsittely	21
3.2.1 Kyselylomakkeesta aineistonkeruumenetelmänä	22
3.2.2 Webropolilla kerätty kyselyaineisto	24
3.3 Aineiston vastaajien profiili	27
3.4 Lomakeaineiston analysoiminen	29
4 AINEISTON ANALYYSI JA TULOKSET	32
4.1 Työyhteisön monikielisyys	32
4.1.1 Työyhteisössä edustettuina olevat kielet	33
4.1.2 Ruotsin kielen asema	34
4.1.3 Suomen ja englannin käyttö	36

4.1.4 Suhtautuminen monikielisyyteen	42
4.2 Työyhteisön kokemukset ja näkemykset kielipolitiikasta	46
4.2.1 Tietoisuus kielipoliittisista linjauksista	46
4.2.2 Suhtautuminen kielipolitiikkaan	49
4.2.3 Vastaajien ehdotuksia kielipolitiikan kehittämiseksi	51
4.3 Työyhteisön lähestymistavat ammattisanastoon	53
4.3.1 Ammattisanaston tuttuus ja toimivuus	54
4.3.2 Yksi vai useampi ammattisanasto?	56
4.3.3 Ammattisanastoa koskevat vastaajien kommentit ja kehitysehdotukset	58
4.4 Kokoavia havaintoja analyysista	60
5 PÄÄTÄNTÖ	66
LÄHTEET	69
LIITTEET	73

# 1 JOHDANTO

## 1.1 Tutkimuksen tausta

”Kulttuurinen monimuotoistuminen on sekä suomalaisessa yhteiskunnassa että työelämässä viime vuosina alkanut ja edelleen jatkuva suuri muutos.” Näin julistetaan Työterveyslaitoksen vuonna 2007 julkaiseman teoksen *Monikulttuurisuus työn arjessa* esipuheessa. (Vartia, Bergbom, Giorgiani, Rintala-Rasmus, Riala, Salminen 2007.) 1970- ja 1980-luvuille saakka Suomi oli maa, josta lähdettiin työskentelemään muualle. Maailmanpoliittiset tilanteet kuitenkin muuttuivat, ja 1990-luvun alusta alkaen maahanmuuttajien määrä Suomessa on ollut jatkuvassa kasvussa. Vuonna 2006 hallitus laati maahanmuuttopoliittisen ohjelman, jonka keskeiseksi teemaksi nousi työperusteisen maahanmuuton aktiivinen edistäminen, ja samana vuonna Suomeen muutti enemmän ihmisiä kuin koskaan aiemmin maan itsenäisyyden aikana. (Emt. 16–17.) Tilastokeskuksen mukaan vuoden 2018 lopussa Suomessa asui 387 215 ulkomailla syntynyttä henkilöä.

Vaikka yhteinen kieli kantaväestön kanssa on tärkeä tekijä maahanmuuttajien kotoutumisessa ja erityisesti työllistymisessä, valtaosa Suomeen tulevista ulkomaalaisista oppii kielen vasta täällä asuessaan (Vartia ym. 2007: 66; ks. myös esim. Virtanen 2017). 2000-luvulla on tapahtunut kuitenkin myös toinen työelämään merkittävästi vaikuttanut rakenteellinen muutos, työn kielellistyminen, joka on yksi niin kutsutun työn murroksen näkyvimmistä seurauksista. Vuosituhannen vaihteen aikoihin työ joutui murrokseen, johon vaikuttivat erityisesti kansainvälinen talous ja Euroopan integraatio. Tietoon perustuva talous sekä tieto- ja viestintäteknologian kehitys muokkasivat työtä valtavasti, eikä tietotyön tekeminen rajoittunut enää perinteisesti akateemisiksi ajateltuihin ammatteihin. Lisäksi globalisaation vaikutuksesta kansalliset ja kansainväliset toimijat ovat nykyään aiempaa suuressa yhteydessä toisiinsa: työtä tehdään ylikansallisessa, monikielisessä kontekstissa. (Johansson, Nuolijärvi & Pyykkö 2011: 10–13.)

Työelämän monikulttuuristuminen sekä -kielistyminen ovat keskiössä Elinkeinoelämän keskusliiton (jatkossa EK) vuonna 2014 julkaisemassa raportissa, joka perustuu sen jäsenyritysten kielitaitotarpeita kartoittaneeseen tiedusteluun (EK 2014). Raportti osoittaa, että käytetyimmät kielet EK:n jäsenyrityksissä vuonna 2013 olivat suomi, jota käytettiin 97 prosentissa yrityksistä; englanti, jota käytettiin 76 prosentissa sekä ruotsi, jota käytettiin 47 prosentissa yrityksistä. Venäjää käytettiin 29 pro-

sentissa ja saksaa 14 prosentissa yrityksistä, mutta esimerkiksi ranskaa käytettiin vain kahdessa prosentissa yrityksistä. Vuonna 2009 tehdyn selvityksen perusteella EK:n jäsenyritysten rekrytoinneissa painotettiin juuri englannin-, ruotsin- ja venäjätaitoja. Huomattavaa on, että kieliosaamisen merkitys rekrytointikriteerinä oli vuonna 2009 selvästi noussut neljän vuoden takaisesta selvityksestä. (Emt. 8.)

Yllä kuvaamani työelämän muutokset ovat vaikuttaneet suomalaisten yritysten arkeen erilaisin tavoin. Nykyään myös kansallisesti toimivissa yrityksissä työskentelee henkilöitä, jotka eivät välttämättä puhu suomea lainkaan, ja yhteistyön mahdollistamiseksi, resurssien hyödyntämiseksi tai kilpailukyvyyn säilyttämiseksi työtehtävissä käytetään suomen ohella yhä lisääntyvissä määrin muita kielii, erityisesti englantia. Tässä tutkimuksessa tarkastelen yhden työyhteisön näkemyksiä ja kokemuksia organisaationsa monikielisydestä, kielipoliittisista linjauksista sekä ammattisanastosta. Tutkimus on empiirinen, kyselylomakkeen avulla toteutettu tapaustutkimus, jonka aineistoa analysoin aineistolähtöisesti pääosin laadullisin menetelmin.

## **1.2 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset**

Tutkimusta aloittaessani syksyllä 2019 työskentelin eräässä valtio-omisteisessa tietotekniikkayrityksessä, jossa on vuonna 2011 määritelty kielipolitiikka. Viralliseksi, yrityksen sisäiseksi työkieleksi tässä yrityksessä linjataan suomen ohella amerikanenglanti, ja esimerkiksi kaikki sisäiseen viestintään tarkoitettulle intranet-sivustolle julkaistava hallinnollinen materiaali ohjeistetaan julkaisemaan molemmilla kielillä. Olin noin kahden vuoden ajan päässyt seuraamaan yrityksen viestinnän haasteita, ja kiinnostavaksi seurattavaksi oli noussut työyhteisön sisällä käytetty kieli vaikeaselkoisine termeineen, runsaine anglismeineen ja epäjohdonmukaisuuksineen. Tästä syystä halusin pro gradu -tutkielmassani selvittää, miten yrityksen määritelty kielipolitiikka työntekijöiden näkemysten mukaan realisoituu työarjessa ja kuinka työyhteisön jäsenet itse kokevat työyhteisönsä sekä ammattisanastonsa monikielisyyden.

Tutkimukseni perimmäinen tavoite on selvittää, millaisessa asemassa suomen kieli on työyhteisössä tällä hetkellä, tänä muutoksen aikana. Henkilöstömäärä tutkimassani yrityksessä kasvoi vuoden 2019 aikana hurjasti, lähes sadalla työntekijällä. Tällaisessa tilanteessa sisäiseen viestintään tuo muutosalttiutta tietotekniikka-alalla laajemminkin yleistynyt monikulttuurisuus (esim. Räisänen & Karjalainen 2018). Tutkimuksessani tarkastelen, kuinka kielipoliittiset linjaukset näkyvät työyhteisön jäsenten

arjessa, missä määrin niistä ollaan tietoisia ja miten niihin suhtaudutaan. Tutkimuksen avulla kartutetaan tietoa Suomen monikielisistä työyhteisöistä. Lisäksi siitä on hyötyä tutkimuskohteena olevalle organisaatiolle, joka voi parhaimmillaan kehittää yrityksen sisäisiä toimintoja: onko organisaatiossa kenties tarvetta uudelle kielipoliittiselle linjaukselle tai nykyisen ohjeistuksen tarkentamiselle?

Tutkimukseni jatkaa kielentutkimuksen sisällä käytyä keskustelua työelämän kielestä ja sen muutoksista. Keskeisiä aiheita tutkimuksissa ovat olleet työelämän kieli- ja viestintävaatimukset (esim. Kaanranta & Louhiala-Salminen 2010; Vaattovaara 2017), työyhteisöjen monikielistyminen ja sen vaikutukset (esim. Minkkinen 2013; Räisänen & Karjalainen 2018) sekä kielipolitiikka, sen toteutuminen ja yhteisön siihen liittämät kokemukset ja näkemykset (esim. Kangasharju, Piekkari & Sääntti 2010; Saari 2010). Kielentutkimuksen ohella näitä aiheita on tutkittu myös poikkitieteellisesti esimerkiksi kauppatieteiden alalla (ks. esim. Piekkari 2010).

Tutkimuksessa vastaan seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Millaista työyhteisön monikielisyys on ja kuinka siihen suhtaudutaan?
2. Miten yrityksessä määritelty kielipolitiikka toteutuu työyhteisön jäsenten arjessa?
3. Millä tavoin työyhteisön jäsenet kokevat ammattisanastonsa?

Näihin kolmeen tutkimuskysymykseen vastaamisen avulla pyrin täydentämään tutkimustietoa monikielisistä suomalaisista yrityksistä sekä kielipolitiikan realisoitumisesta monikulttuurisessa työyhteisössä. Kiinnostukseni kohdistuu erityisesti siihen, jaetaanko monikielisyys liittyviä näkemyksiä laajemmin työyhteisön sisällä vai esiintyykö työyhteisössä paljon erilaisia suhtautumistapoja. On myös kiinnostavaa tarkastella työyhteisön jäsenten arjessaan tekemiä kielivalintoja siltä kannalta, pyrkivätkö he ylläpitämään suomen kielen asemaa tilanteissa, joissa se olisi mahdollista, vai suositaanko englantia sen helppouden tai konventionaalisuuden vuoksi.

### **1.3 Tutkielman rakenne**

Johdantolukua seuraavassa luvussa 2 esittelen tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen. Olen jäsentänyt luvun kolmeen alalukuun: Luvussa 2.1 kuvaan aluksi tutkimuksen taustaa yhteiskunnallisesta näkökulmasta. Siinä keskityn työelämässä tällä vuosikymmenellä tapahtuneisiin muutoksiin sekä siihen, kuinka ne ovat vaikuttaneet suomen kielen asemaan. Luvussa 2.2 perehdyn kielipolitiikkaan ja sen

monipuoliseen tutkimukseen, jota on tehty sekä kielentutkimuksessa että esimerkiksi kauppätieteiden alalla. Alaluku 2.3 esittelee aiempaa ammattikielten ja -sanastojen tutkimusta.

Tutkielman kolmannessa luvussa esittelen tutkimusmetodiikan ja aineiston. Aloitan kuvaamalla tutkimukseni kontekstin luvussa 3.1, minkä jälkeen siirryn aineiston keruun ja käsittelyn kuvailuun: kerron yleisesti kyselylomakkeen käytöstä aineistonkeruumetodina luvussa 3.2.1 ja luvussa 3.2.2 tässä nimenomaisessa tutkimuksessa käyttämästäni kyselylomakkeesta, jonka loin Webropol-työkälun avulla. Vastaajien profiilin kuvaan lyhyesti luvussa 3.3, minkä jälkeen luvussa 3.4 kuvaan lomakeaineiston analyysimenetelmän.

Tutkimuksen analyysin olen rajannut tutkielman neljänteen lukuun, jota jäsennän teemoittain alalukujen 4.1, 4.2 ja 4.3 avulla. Luvussa 4.1 käsittelen työyhteisön monikielisyyttä useasta näkökulmasta: Ensiksi tarkastelen aineistoni pohjalta työyhteisössä edustettuina olevia kieliä, minkä jälkeen tarkastelen ensin ruotsin kielen käyttöä ja sitten suomen ja englannin suhdetta koskevia tutkimustuloksia. Lopuksi analysoin aineistoni vastaajien näkemyksiä monikielisyydestä. Luvussa 4.2 tarkastelen kielipoliittisten linjausten tuttuutta sekä sitä, kuinka kielipolitiikkaan työyhteisössä tämän aineiston perusteella suhtaudutaan ja kuinka sitä toivotaan kehitettävän. Luvussa 4.3 käsittelen, miten tutuksi ja toimivaksi työyhteisön sisäinen ammattisanasto koetaan, millaisia asenteita sitä kohtaan esiintyy ja pohdin, voidaanko ongelmitta puhua vain yhdestä ammattisanastosta. Luvun 4.4 olen omistanut tutkimustulosten yhteenvedolle sekä pohdinnalle.

Viimein, luvussa 5, esitän tutkimukseni johtopäätökset sekä palaan vastaamaan luvussa 1.2 esittämiini tutkimuskysymyksiin. Tässä yhteydessä pohdin myös mahdollisia jatkotutkimusaiheita.



## 2 TEOREETTINEN VIITEKEHYS

Seuraavassa taustoitan tutkimusaiheittani esittelemällä ensin lyhyesti tällä vuosituhannella aiempaa monikielisemmäksi ja kielellisesti vaativammaksi muuttunutta suomalaista työelämää sekä suomen kielen asemaa Suomessa. Tavoitteeni on kuvata sekä työelämän kieli- ja viestintätaitojen että monikielisten ja -kulttuuristen työyhteisöjen tuoreimpia ja käsillä olevan tutkimuksen kannalta tärkeimpiä tutkimuksia. En keskity ainoastaan kielitieteelliseen tutkimukseen vaan nostan esille myös aiheen poikkitieteellisen luonteen ja puhututtavuuden. Luvussa 2.2 kuvaan kielipolitiikan käsitteen sekä esitelen, kuinka kielipolitiikka liittyy organisaatioihin ja tähän tutkimukseen. Luvussa 2.3 keskityn kuvaamaan ammattikielen ja -sanaston käsitteitä sekä niiden ympärillä tehtyä tutkimusta.

### 2.1 2000-luvun työelämän muutoksista

Kuten edellä jo oli esillä, suomalainen työelämä muuttui 2000-luvun ensimmäisen vuosikymmenen aikana runsaasti. Maahanmuuttajien määrä Suomessa on ollut jatkuvassa kasvussa 90-luvulta alkaen (Vartia ym. 2007: 16), ja sekä se että laajat, koko maailmaa koskevat poliittiset ja taloudelliset muutokset ovat johtaneet siihen, että kielen ja tekstien merkitys sekä monikielisyys ovat tärkeässä roolissa työnkuvasta riippumatta.

Tutkimukseni tärkeimmät tieteelliset tukipilarit ovat suomalaisessa työelämän kieli- ja viestintätaitojen ja monikielisten työyhteisöjen tutkimuksessa sekä kielipolitiikkaa ja ammattisanastoa käsittelevissä tutkimuksissa. Työelämäviestintää ja monikielisyyttä yhdistävät tutkimusaiheet ovat olleet suosittuja pro gradu -tutkielmissa myös aikaisemmin (esim. Palmgren 2007; Seppänen 2010; Määttä 2015), mutta työyhteisön näkökulmia monikielisyyteen ja ammattisanastoon ei tiettävästi aiemmin ole käsillä olevan tutkimuksen tapaan tutkittu.

Koska tutkimukseni on kielitieteellinen, tärkeimmät taustoittavat ja tässäkin luvussa esittelemäni tutkimukset ovat pääosin kielitieteiden alalta. Monikielisiä organisaatioita ja työyhteisöjen kielipolitiikkaa on kuitenkin tutkittu myös esimerkiksi kauppatieteiden alalla (esim. Kangasharju, Piekkari & Sääntti 2010), jossa kiinnostavaksi nousee erityisesti monikulttuurisuuden johtaminen. Relevanttia tutkimustietoa löytyy myös yhteiskunta- tai sosiaalitieteiden aloilta, joiden piiriin viestinnän tutkimuksen yleensä katsotaan kuuluvan. Monikulttuurisuus työpaikoilla on kiinnostanut tutkijoita myös terveystieteissä (esim. Vartia ym. 2007).

### 2.1.1 Työelämän kieli- ja viestintätaidot

Tietotyötä tekevien työntekijöiden osuus Suomessa on kasvanut huomattavasti 2000-luvulle tultaessa (Pyöriä, Melin & Blom 2005: 90). Työtä tehdään aiempaa enemmän tieto- ja asiantuntijaorganisaatioissa, joissa kielen merkitys tiedonvälityksen välineenä korostuu uudella tavalla, ja työn kielellistyminen voidaankin nähdä yhdeksi kuluvan vuosituhannen suurimmista työn muutoksista (Johansson ym. 2011). Yhteisten merkitysten rakentaminen ja niiden jakaminen ovat keskeisiä työssä kuin työssä. Tästä syystä myös kieli- ja viestintätaidot ovat saaneet aiempaa enemmän huomioita: ne nähdään organisaation menestykseen vaikuttavana resurssina, jota voidaan käyttää ja johtaa muiden taitojen tavoin. (Nissi & Honkanen 2016: 185–186.)

Työn murroksen vaikutusten tullessa näkyviksi 2000- ja 2010-luvuilla työelämän ja erityisesti asiantuntijatyön kieli- ja viestintätaidot sekä tekstit ovat kiinnostaneet kielentutkijoita (esim. Heikkinen, Hiidenmaa & Tiililä 2000; Kankaanranta & Louhiala-Salminen 2010; Nissi & Honkanen 2016; Vaattovaara 2017). Kielitieteilijöiden näkökulmasta työssä kiinnostavat muun muassa koulutuksen ja työelämän vaatimusten suhde, tekstien moniäänisyys, puhutun ja kirjoitetun kielen erot työpaikoilla, vieranomaiskielille ominaiset piirteet sekä työyhteisöissä tehdyt kielivalinnat. Tässä luvussa esittelen muutamia oman tutkimukseni kannalta keskeisiä tutkimuksia.

Kielentutkijat Marjut Johansson, Pirkko Nuolijärvi ja Riitta Pyykkö toimittivat vuonna 2011 teoksen *Kieli työssä. Asiantuntijan kielelliset käytännöt*, joka esittelee kielimaisemaa asiantuntijatyössä monesta eri näkökulmasta. Teoksen artikkeleissa tarkastellaan tieteeseen ja tiedepolitiikkaan liittyvää kieltä, organisaatioiden kielivalintoja kansainvälistyvässä kontekstissa, kieltä ja tiedon rakentamista tutkijayhteisöissä sekä kirjoituksen ja puheen suhdetta työssä. Artikkeleiden kirjoittajien joukossa on kielitieteisiin perehtyneiden filosofian maistereiden ja tohtoreiden ohella valtiotieteilijöitä, kauppätieteilijöitä sekä maantieteen professori. Kirjoittajakattaus osoittaa, että keskustelu työelämän kieli- ja viestintätaidoista koskee kaikkia asiantuntijatyöitä alasta riippumatta, ja toisaalta myös, että eri alojen asiantuntijoiden on mahdollista osallistua kieltä koskevaan keskusteluun.

Johanssonin, Nuolijärven ja Pyykön ohella kieltä ja viestintää asiantuntijatyössä on tarkastellut myös Johanna Vaattovaara vuonna 2017 julkaistussa artikkelissaan *Akateemisten asiantuntijoiden kertomaa: viestintä, kielitaito ja kielitietoisuus asiantuntijatyössä*. Artikkelin perustuu tutkimushankkeeseen, jonka keskiössä ovat jo pidempään keskustelua herättäneet kieli- ja viestintätarpeet nykypäivän

akateemisissa ammateissa. Hankkeessa selvitettiin eri aloilta valmistuneita, akateemisesti koulutettuja työntekijöitä haastatteleamalla, millaisia kieli- ja viestintävaatimukset nykypäivän asiantuntijatyössä ovat ja millä tavoin näihin vaatimuksiin voitaisiin kielikoulutuksessa vastata aiempaa paremmin. (Vaattovaara 2017: 299.)

Työelämää, koulutusta ja laissa asetettuja kielitaitovaatimuksia pohdittaessa hieman yli puolet Vaattovaaran haastateltavista oli sitä mieltä, että korkeakoulusta valmistuva selviää koulutuksellaan vieraan kielen vaatimuksista työelämässä. Vieras kieli tarkoitti haastateltaville käytännössä englantia, ja asetetut vaatimukset sen suhteen koettiin realistisina. Toisen kotimaisen kielen osalta valtaosa oli sitä mieltä, että työelämään tullaan liian heikoilla ruotsin taidoilla. Myöskään hyvää äidinkielen taitoa ei pidetty itsestäänselvyytenä. Kaikilta työyhteisön jäseniltä ei odotettu samanlaista, selkeästi hyvää kielitaitoa, vaan haastatteluissa korostuivat kielitietoisuuden sekä tekstilaji- ja vuorovaikutustaitojen merkitys. Koulutuksella on tärkeä rooli perusvalmiuksien opettamisessa, mutta kieli- ja viestintätaitojen kehittämistä jatketaan työelämässä. (Vaattovaara 2017: 303–316.)

Sitä, miten työhön valmistavassa koulutuksessa opetetaan työssä tarvittavia tekstitaitoja, ovat aiemmin tutkineet esimerkiksi Tuija Takala ja Elise Tarkoma (2014), jotka keskittyivät äidinkielen opetukseen ammattikoulutuksessa. Ulla Tiililä ja Annastiina Viertiö (2008) puolestaan ovat kirjoittaneet kielikoulutuksen merkityksestä työelämässä ylipäätään, ja heidän mukaansa vuosittain tuhannet suomalaiset päivittävät suomen kielen osaamistaan erilaisilla kielikursseilla. Kieliparlamentin vuonna 2011 julkaistussa kannanotossa esitetään, että vaikka työelämässä tarvittavat kieli- ja viestintätaidot hankitaan pääasiassa ammattikoulutuksessa, niiden kehittämistä pitäisi olla mahdollisuus jatkaa myös työelämässä (Kieliparlamentti 2011).

Kieliparlamentin kannanotossa julistetaan, että kieli- ja viestintätaitojen merkitys on kasvanut eikä niitä voida enää sitoa vain tiettyihin ammatteihin, vaan niiden merkitys tuli tehdä näkyväksi kaikilla aloilla. Kannanotto perustuu kielikoulutuspolitiikan verkoston huhtikuussa 2011 pidetyn valtakunnallisen kokouksen puheenvuoroihin sekä keskusteluihin. Kannanotossa huomioidaan sekä äidinkielen että vieraiden kielten taidot, ja siinä korostetaan joustavia kieli- ja vuorovaikutustaitoja sekä kielitietoisuutta eli työntekijän kykyä arvioida omia taitojaan suhteessa vaatimuksiin. (Kieliparlamentti 2011.) Sekä kirjallisen että suullisen suomen kielen taitamisen ja monipuolisten viestintätaitojen puolesta kirjoittaa myös Anu Sajavaara (2010), jonka mukaan hyvä kielitaito parantaa yksilön urakehitysmahdollisuuksia: omasta asiantuntemuksestaan tulee osata viestiä asianmukaisesti ja tarvittavilla kielillä. Kouluissa on kuitenkin huomattu kielitaidon kapenemista englannin jyrätessä muiden kielten

ylitse sekä äidinkielen osaamisen sukupuolittumista, joista molemmat ovat työelämän kannalta, kansainvälistymisestä huolimatta, huolestuttavia ilmiöitä (Sajavaara 2010).

Käsillä oleva tutkimukseni osallistuu yllä kuvattuun tutkimusten välillä ja väleissä käytävään keskusteluun siitä näkökulmasta, miten asiantuntijatyössä olevat itse kokevat kieleen ja viestintään liittyviä ilmiöitä organisaation sisältä käsin. Oma tutkimukseni tuo keskusteluun kielipoliittisen tulokulman: työyhteisön jäsenten raportoimien kokemusten pohjalta tarkastellaan, kuinka suomen kieli ja muut työyhteisön raportoimat työyhteisön käyttökielet näyttäytyvät ja kuinka ne koetaan asiantuntijayhteisössä, joka koostuu äidinkielenään eri kieliä puhuvista ja eri kulttuureista saapuvista ihmisistä. Ammattisanaston näkökulmaan keskittymistä motivoi se, että tutkimuksen kohteena oleva yritys toimii tietotekniikka-alalla, jolla käytetään suomen lisäksi paljon englantia toisaalta sen käytön helppouden ja toisaalta kansainvälisyyden tavoittelun vuoksi (ks. esim. Määttä 2015: 80).

### **2.1.2 Monikieliset ja -kulttuuriset työyhteisöt**

Sen lisäksi, että suomalainen yhteiskunta on 2000-luvulla muuttunut tietotyötä ja työelämän viestintätaitoja arvostavaksi yhteiskunnaksi, se on EK:n vuonna 2014 julkaistun raportin mukaan kansainvälistynyt merkittävästi. Maahanmuuttajien määrä on ollut kasvussa 1990-luvulta lähtien, ja jo vuonna 2007 Suomessa työskenteli vuosittain noin 30 000 virallisesti rekisteröityä ulkomaalaista työntekijää (Vartia ym. 2007: 16–17). Myös suomalaiset matkusteleivat ja kartuttavat osaamistaan ulkomailla aiempaa enemmän. Nämä muutokset näkyvät työpaikkojen monikulttuurisuuden ja kansainvälistymisen lisääntymisenä sekä tätä seuraavana monikielistymisenä. (EK 2014: 7.) Erityisesti pääkaupunkiseudulla asuu nykyään paljon ihmisiä, joille suomi ei ole äidinkieli (Vartia ym. 2007: 16).

Monikielisyydellä voidaan tarkoittaa joko yhteisön tai yksilön monikielisyyttä (SKT 2009: 53). Yksinkertaisimmillaan yhteisön monikielisyyys tarkoittaa sitä, että kieliyhteisössä käytetään yhden kielen sijasta useampaa eri kieltä. Monikieliset puheyhteisöt ovat maailmalla yleisempiä kuin yksikieliset, ja esimerkiksi pohjoismaisessa kielipoliittisessa julistuksessa monikielisyyys on nostettu naapurimaiden kielten tuntemuksen, rinnakkaiskielisyyden sekä kielellisenä esikuvana toimimisen ohella neljän tärkeimmän asian joukkoon (emt. 52–54).

Monikielisyydestä nykyajan suomalaisissa yrityksissä sekä sen vaikutuksista kieli- ja viestintätaitoihin ovat kirjoittaneet muun muassa Sajavaara (2010) sekä Piekkari (2010). Molempien teksteissä

korostuu näkemys siitä, että suomi ei välttämättä olekaan enää yhteinen työkieli – tai ainakaan ainut kieli, jolla työtä suomalaisilla työpaikoilla tehdään. Pelkkä monipuolinenkaan suomen osaaminen ei siis riitä, vaan sen lisäksi on hallittava ainakin englanti (Sajavaara 2010). Suomen kieli ei kuitenkaan Piekkarin (2010) mukaan ole täysin menettänyt otettaan kansainvälistyvässä yritysmaailmassa, vaan sillä on yhä tärkeä rooli esimerkiksi epävirallisissa vuorovaikutustilanteissa.

Työyhteisöjen monikielisydestä on verrattain paljon kansainvälistä tutkimusta. Artikkelissaan *The multilingual reality of the multinational workplace: language policy and language use* Jo Angouri tarkastelee eurooppalaisten monikansallisten työyhteisöjen jäsenten näkemyksiä niin kutsutuista monikielisistä todellisuuksista (*multilingual realities*) paneutuen erityisesti käsityksiin toisen kielen käyttämisestä työpaikalla sekä siihen, kuinka monikielisyys koetaan työarjessa haasteena, mahdollisuutena ja rutiinina. Kaksiosaisen tutkimuksen aineisto kerättiin kyselylomakkeen avulla sekä haastatteluin, ja se koostuu yrityksissä pidempään kuin viisi vuotta työskennelleiden henkilöiden kielipoliittikkaa ja sen realisoitumista koskevista vastauksista. Tutkimuksen kohteena olevissa yrityksissä ensimmäiseksi käyttökieleksi oli tämän tutkimuksen mukaan joko virallisesti tai epävirallisesti määräytynyt englanti, mutta yhteensä niissä puhuttiin jopa 20:tä eri kieltä. Angourin tutkimus tukee aiempia tuloksia, joiden mukaan kieliyhteisöt virallisine ja paikallisine kielineen ovat varsin monimuotoisia: alemmilla tasoilla käsin määräytyvät kielelliset käytännöt, jotka yleensä ovat jotain muuta kuin ylhäältä päin määritelty politiikka, elävät vahvasti virallisten linjausten rinnalla. Tätä tapahtuu myös matalahierarkkiseksi oletetuissa organisaatioissa. Lisäksi Angouri osoittaa, että työntekijät liittävät kielikäytännöt ennemmin työyhteisössä tapahtuviin, tiimien sisäisiin ja välisiin viestintätilanteisiin kuin ylhäältä alaspäin eli johdolta työntekijöille tapahtuvaan viestintään. (Angouri 2013: 576–577.)

Johanssonin, Nuolijärven ja Pyykön (2011) teoksen artikkeleista Mirja Saaren monikielisyyttä käsittelevä artikkeli *Helsingin yliopisto kieliyhteisönä* syventää tietoa monikielisistä organisaatioista sekä siitä, kuinka kieliyhteisön jäsenet kokevat monikielisyyden. Saaren artikkeli pohjautuu EU:n laajuiseen tutkimushankkeeseen, jossa kuvattiin ja arvioitiin Euroopan monikielisyyttä eri ulottuvuuksien ja kysymysten kautta. Tavoitteena oli selvittää, kuinka monikielisyys voitaisiin nähdä uhan sijasta mahdollisuutena. Saari tarkastelee tutkimushankkeen osana tehtyjen fokusryhmäkeskusteluiden avulla sitä, kuinka lainsäädäntö ja Helsingin yliopiston omat strategiset linjaukset toteutuvat kieliyhteisössä. (Saari 2011: 70–71.) Artikkelissa esitellään yliopiston opiskelijoiden kokemuksia monikielisydestä. Vaikka Helsingin yliopisto on kieliperiaatteidensa mukaan kolmikielinen, monikielisyyden toteuttaminen on vaihtelevaa. Toisin kuin suomenkieliset opiskelijat, ruotsinkieliset kokevat äidinkieltensä aseman uhatuksi huolimatta siitä, että ruotsinkielisten opiskelijoiden kielellisiä oikeuksia

pyritään yliopistossa vaalimaan. Suomen jälkeen selvästi tärkeimpänä kielenä kaikenkielisille opiskelijoille näyttäytyy englantia, jota käytetään yhä enemmän etenkin syventävissä sekä jatko-opinnoissa ja jonka merkitystä kansainvälisenä kielenä korostetaan. Kiinnostavaa on, että englannin ei nähty kilpailevan kummankaan kotimaisen kielen kanssa. (Saari 2011: 74–83.)

Tutkimusasetelmani kannalta kiinnostava on myös Eila Minkkisen (2013) tapaustutkimukseen pohjaava artikkeli, joka käsittelee aasialaisen opiskelijan kolmikuista harjoittelujaksoa keskisuuressa suomalaisessa yrityksessä. Tässä yrityksessä, kuten monissa pk-yrityksissä, virallinen työkieli oli suomi huolimatta siitä, että kaikki työyhteisön jäsenet eivät puhuneet suomea äidinkielenään. *Lingua francana* käytettiin tarvittaessa englantia, ja vaikka seurattava harjoittelija osasi jonkin verran suomea, hän teki työnsä englanniksi. Harjoittelun alussa vapaamuotoiset taukokeskustelut harjoittelijan kanssa aloitettiin suomeksi, mutta koska hänen oli hankala seurata suomalaisten nopearytmistä puhetta, keskustelut loppuivat pian. Tutkimuksessa pantiin merkille, ettei korvaavia, englanninkielisiä keskustelunavauksia juuri esiintynyt: hänelle saatettiin pyydettyä tiivistää keskustelun aihe englanniksi, jonka jälkeen juttua jatkettiin suomeksi suomea puhuvien kesken. Vaikka englantia osattiin työyhteisössä hyvin, sen käyttö koettiin työlääksi eikä sitä siksi haluttu tauoilla puhua. Minkkinen osoittaa, että suomen kielellä on tärkeä asema ulkomaalaisen henkilön tullessa työyhteisöön, vaikka itse työ voitaisiinkin hoitaa kokonaan englanniksi; se on tärkeä työyhteisöön sosiaalistumisen kannalta. Harjoittelija koki olonsa ulkopuoliseksi, koska työn luonteen johdosta vuorovaikutusta oli vähän, ja suomen kielen osaamattomuus johti siihen, ettei hän päässyt riittävästi tutustumaan suomea puhuviin työntekijöihin työtehtävien ulkopuolellakaan. Minkkinen esittää, että harjoittelijan suomen kielen taito olisi riittänyt, mutta välttellessään englannin puhumista työyhteisö muodosti hänelle liian vaativan toimintaympäristön. Työyhteisön monikielisyys ei siis toiminut vuorovaikutusta mahdollistavana tekijänä. Syitä sille, että harjoittelijan suomen kielen taito ei kohentunut, on muitakin, mutta kieliyhteisön tuen puute nostetaan artikkelissa selvästi suurimmaksi syyksi. (Minkkinen 2013.)

Sekä Määttä (2015: 13) että Räisänen ja Karjalainen (2018) ovat osoittaneet, että Suomessa tietotekniikka-alalla ja teknillisillä aloilla ylipäättään monikielisyys ja runsaasti englanninkielisiä aineksia sisältävä suomi ovat arkipäivää. Käytännössä työkielenä on suomalaisissakin yrityksissä englantia (Räisänen & Karjalainen 2018), mutta asiantuntijat tulevat nykyään monista eri kulttuureista ja puhuvat äidinkielenään usein jotain muuta kieltä kuin englantia. Alan julkaisun, Tivi-lehden, verkkosivuilla julkaistiin alkuvuodesta 2019 artikkeli, jossa esiteltiin Tietoala ry:n työmarkkinatutkimuksen tuloksia. Myös tämän tutkimuksen mukaan pääasiallinen työkieli on yhä useammalla tietualan työpaikalla englantia (Korhonen 2019). Etu- ja palvelujärjestö Tekniikan akateemisten (jatkossa TEK)

vuonna 2016 teetetyin kyselyn mukaan kansainvälisyys ja vieraiden kielten taitojen merkitys arvioi-daankin valmistuneiden keskuudessa työelämässä hyvin tärkeiksi tekijöiksi (Piri 2017).

### 2.1.3 Suomen kielen asema Suomessa

Yhteiskunnalliset muutokset sekä työelämän ja koko Suomen kansainvälistyminen ovat heijastelleet paitsi työelämän tutkimukseen myös kielitieteisiin ja kansallisesti koordinoituun kielenhuoltoon. Opetus- ja kulttuuriministeriön hallinnonalaan kuuluva Kotimaisten kielten keskus (jatkossa Kotus) ja sen yhteydessä toimiva suomen kielen lautakunta julkaisivat vuonna 2009 raportin nimeltä *Suomen kielen tulevaisuus: Kielipoliittinen toimintaohjelma*. Toimintaohjelman ensisivuilla sen lähtökohdaksi julistetaan, että suomi olisi Suomessa keskeinen kieli kaikilla yhteiskunnan aloilla myös tulevaisuudessa (SKT 2009: 9). Aihepiireittäin yhdeksäksi luvuksi jaetussa toimintaohjelmassa paneudutaan muun muassa suomen kielen julkisen käytön ja aseman kehitykseen, suomeen ja muihin kieliiin perus- ja toisella asteella ja korkeakouluissa sekä suomen kielen asemaan EU:ssa.

Toimintaohjelmassa (SKT 2009) otetaan kantaa monien muiden elämän eri osa-alueiden lisäksi tie-teessä käytettyyn kieleen. Myös Johansson, Nuolijärvi ja Pyykkö (2011) osallistuvat keskusteluun suomen asemasta tieteen kielenä. He esittävät, että erityisesti luonnontieteissä ja tekniikan alalla sekä kansainvälisissä yrityksissä suomen käyttöala on 2000-luvun alusta alkaen kaventunut. Tämä on joh-tanut huolestuneeseen keskusteluun siitä, mikä on suomen kielen asema tieteessä. Kielenkäyttöä kos-kevat muutokset heijastuvat myös koulutus- ja tutkimusjärjestelmään, ja esimerkiksi yliopistoissa tehtävillä valinnoilla voi olla kauaskantoisia, suomen kieltä rapauttavia vaikutuksia. Tästä syystä sel-keä kielipolitiikka on heidän mukaansa välttämätön. Englannin käytön laajentuessa tilanne on saman-kaltainen myös muissa Euroopan maissa, ja muutokset näkyvät niin valtionhallinnossa kuin yksityis-issäkin yrityksissä. (Johansson ym. 2011: 14–15.)

Suomen kielen käytöstä yritysmaailmassa toimintaohjelmassa todetaan, että vaikka kansainvälisessä toiminnassa käytetään tietenkin muita kieliä, olisi tärkeää, että suomen kieltä käytettäisiin myös lii-ketoiminnassa. Kielipoliittisten linjausten asettaminen ei suomalaisissa yrityksissä ole kuitenkaan ko-vin yleistä (ks. luku 2.2). Kielipolitiikka ja kielellisten strategioiden laatiminen saatetaan nähdä myös vain monikansallisten yritysten tehtävänä, vaikka myös kansalliset toimijat palkkaavat muunkielisiä työntekijöitä (SKT 2009: 155–159). Toimintaohjelmassa sivutaan myös vuonna 2003 asetettua lain-

säädäntöä (SKT 2009: 152). Sen mukaan yhtiö, jossa valtiolla on päätösvalta, on velvoitettu tiedottamaan suomen lisäksi myös ruotsiksi, kunhan siitä ei synny kohtuuttomasti ylimääräistä työtä. Tämä kielilaiksi kutsuttu säädös on yhä voimassa. (Kielilaki 2003/423.)

Räisänen ja Karjalainen esittävät haastattelututkimukseen pohjaavassa artikkelissaan (2018), että tekniikan alan työkielinä ovat nykyajan Suomessa suomi ja englanti. Suomea voidaan puhua ja usein puhutaankin epävirallisissa tilanteissa, mutta kirjalliset eli varsinaiset työtehtävät hoidetaan pääasiassa englanniksi. Kielitaidon lisäksi alan ammattilaisilta odotetaan muutenkin monipuolisia viestintätaitoja sekä kykyä viestiä eri ammattiryhmien ja kulttuurien kanssa. (Räisänen & Karjalainen 2018.)

## 2.2 Kielipolitiikka

Käsite kielipolitiikka on edellä ollut jo esillä, ja seuraavassa käsittelen vielä lähemmin sen määrittelyä. Kotus (2020) määrittelee kielipolitiikan yhden tai useamman kielen asemaan ja käyttöalaan vaikuttaviksi tietoisiksi, suunnitelmallisiksi toimiksi. Käsitteen sisältö voi kuitenkin vaihdella kontekstista riippuen, sillä eri yhteyksissä eri kielet tarvitsevat erilaisia kielipoliittisia toimia. Kielipoliittisia toimia voivat olla esimerkiksi uhanalaisen kielen elvyttäminen sekä koulutuksen tai julkisten palveluiden kielestä päättäminen (Kotus 2020). Kielipolitiikkaa paljon tarkastelleen kielentutkija Ulla Tiihilän (2010) mukaan muun muassa kieleen liittyvien lakien ja asetusten ylläpitäminen on suunnitelmallista kielipolitiikkaa.

Kuten jo aiemmissakin luvuissa tuli esiin, kielipolitiikka on laaja-alainen kysymys. Samoin kuin kieli- ja viestintätaitoja, myös monikielisyyttä voidaan työpaikoilla johtaa laatimalla kielipoliittisia linjauksia. Piekkari (2010) esittää artikkelissaan Aalto-yliopiston kauppakorkeakoulun tutkimushankkeeseen perustuen, että kansainvälistymisestä huolimatta harvoissa suomalaisyrityksissä on määriteltyä kielipolitiikkaa. Artikkelissa kielipolitiikan kerrotaan tarkoittavan organisaation johdon tai muun vastuutahon kirjallisessa muodossa esittämiä suuntaviivoja, ohjeita ja käytännön menettelytapoja (Piekkari 2010). Vaikka Suomessa kielipolitiikka tavallisesti liitetäänkin keskusteluihin vähemmistökielten asemasta tai esimerkiksi ruotsinkielisten palvelujen riittävästä tarjoamisesta, liittyy siihen myös englannin kielen vaikutus. Kuten luvussa 2.1.3 oli esillä, englannin kielen vaikutus suomeen erityisesti teknisillä aloilla on sekä kiinnostanut että huolettanut kielentutkijoita, ja aiheesta onkin tehty tutkimuksia (ks. esim. Johansson ym. 2011; Räisänen & Karjalainen 2018) sekä opinnäytetöitä (ks. esim. Palmgren 2007; Seppänen 2010; Määttä 2015).



Kielipolitiikka voidaan nähdä ja sitä voidaan tehdä monella tavalla. Johansson, Nuolijärvi ja Pyykkö (2011: 17) kiteyttävät kielipolitiikan käsitteen seuraavasti: ”[Kielipolitiikka on] niitä makrotason kieltä koskevia valintoja ja toimenpiteitä, joita yhteiskunnassa toteutetaan”. Angouri (2013: 567) esittää, että kielipolitiikan käsite on kompleksinen, minkä vuoksi sen määrittelemisen voi osoittautua hankalaksi. Hänen mukaansa käsitteellä on viimeaikaisessa tutkimuksessa tarkoitettu kielenkäyttöä tietyssä, määritellyssä asetelmassa, mutta siihen kytkeytyvät myös ideologioihin sekä vallankäyttöön liittyvät seikat ja ongelmat (emt. 567). Työelämässä kielipolitiikan voidaan nähdä tarkoittavan työn kielellisten käytänteiden sekä niihin liittyvien käsitysten näkyväksi tekemistä ja johtamista.

Eero Vaara, Janne Tienari, Rebecca Piekkari ja Risto Sääntti kuvaavat artikkelissaan *Kieli ja valta fuusioituvassa monikansallisessa yhteisössä* (2011) sitä, kuinka MeritaNordbankenin (jatkossa MNB) kielipoliittiset valinnat vaikuttivat vuonna 1997 fuusiossa syntyneen uuden yrityksen toimintaan. He näkevät kielipolitiikan ei vain käytännön toimintatapoina vaan myös vallankäytön menetelmänä. Artikkelissa osoitetaan, että kielellä on keskeinen rooli organisaatioiden sisäisessä toiminnassa sekä siinä, miten eri kansallisuuksien ja kulttuurien väliset suhteet muodostuvat. Kielillä on hierarkia, joka voi heijastua kieltenkäyttäjiin yllättävänkin vahvasti. Nykymaailmassa *lingua francaksi*, hierarkiassa ylimmäksi, nimetään englantia. Suomalaisen Merita Pankin ja ruotsalaisen Nordbankenin fuusioituessa johto kuitenkin valitsi omaksi työkielekseen ruotsin, ja tämä tulkittiin työyhteisön sisällä siten, että ruotsi on yrityksen virallinen kieli. Tulkintaa ei kumottu, ja ruotsista tuli työkieli myös uuden yrityksen Suomessa sijaitsevilla toimipisteillä. (Vaara, Tienari, Piekkari & Sääntti 2011: 86–92.)

Etnografiseen tutkimukseen perustuvassa artikkelissa kerrotaan MNB:n kielivalinnan ”syntyneen vahingossa”. Johdon keskuudessa ruotsin valitsemiselle työkieleksi oli hyvät perusteet, mutta sen laajemmin kielikysymyksen merkitystä ei pohdittu. Kieli herätti keskustelua sekä MNB:n työntekijöiden keskuudessa että mediassa, ja tutkimuksen analyysi osoittaa, että tehty kielivalinta vaikutti odottamattomalla tavalla monella eri tasolla. (Vaara ym. 2011: 91–100). Vaaran ym. mukaan kaikille halukkaille suomalaisille ei pystytty tarjoamaan ruotsin kielen opetusta, vaikka nämä kokivat ruotsintaitonsa riittämättöminä niiden haitatessa töiden hoitamista jouhevasti; he halusivat viestiä ruotsiksi, kun se kerran oli työkieleksi valittu. Toisaalta toisinaan suomea käytettiin silloin, kun ruotsalaisten ei haluttu ymmärtävän. Kielivalinta vaikutti myös työntekijöiden kieli-identiteettiin ja sitä kautta ammatti-identiteettiin ja jopa kansalliseen identiteettiin, sillä Suomessa suomalaisuuteen ja ruotsalaisuuteen on aikojen saatossa liitetty vaihtelevia merkityksiä. Tutkimuksen perusteella organisaation kielivalinta tuntui elvyttäneen historiallisesti muodostuneita mielikuvia ruotsalaisten paremmuudesta, ja

suomalaismediassa se rinnastettiin Ruotsille hävittyihin jääkiekko- ja yleisurheilumaaotteluihin. Jokapäiväiseen toimintaan vaikuttava kielipolitiikka koettiin Suomessa jopa uskollonialistiseksi, ja suomalaiset kokivat MNB:ssa uralla etenemisen riippuvan ruotsin kielen taidosta. (Emt. 91–100.)

Vaaran ym. tutkimuksen kohteena olleessa MNB:n tapauksessa uuden pohjoismaisen fuusion myötä vuonna 2000 julkistettiin päätös, jonka mukaan pankin yrityskieli olisi vastedes englanti – huolimatta siitä, että mukaan liittyneet tanskalaiset olisivat saattaneet tulla toimeen tanskan ja ruotsin samankaltaisuuden ansiosta aivan hyvin myös ruotsilla. Suomenkielisille päätös oli helpotus ja tuntui oikeudenmukaiselta: ”kieellinen tasa-arvo” olisi jälleen turvattu. Sen sijaan monille ruotsalaisille englannin kielen uusi valta-asema oli ongelmallinen, ja englantia osaamattomien arveltiin kohtaavan vaikeuksia laajentuneessa organisaatiossa. Se, mikä suomalaisille näyttäytyi strategisen virheen korjaamisena, saattoi ruotsalaisista tuntua esteeltä. Tätä uutta kielipäätöstä oli tukemassa innokas joukko suomalaisia, joka kannatti tasa-arvoistavaa kielipolitiikkaa ja selkeitä sääntöjä siitä, missä ja milloin paikallisia kieliä saisi puhua. Alkuperäisen kielivalinnan seurausten myötä myös ruotsalaiset näkivät, mikä merkitys on selkeästi määritellyllä kielipolitiikalla. Huomionarvoista MNB:n tapauksessa oli, että kun monikansallinen yritys halusi ratkaista kielivalinnan tuottamat ongelmat ja uudesta yrityskielestä haluttiin mahdollisimman tasa-arvoistava ja kielipolitiikasta mahdollisimman neutraali, turvaututtiin englantiin. Pankkialalla englanti on nykyään hallitseva kieli, mutta kokonaisuudessaan MNB:n tapaus osoittaa, ettei se ainakaan parikymmentä vuotta takaperin ollut mikään itsestäänselvyys. (Vaara ym. 2011: 100–103.)

Globalisaation ansiosta nyky-Euroopassa pyritään korostamaan kielellistä monimuotoisuutta, mutta Suomessa kansainvälistyminen on käytännössä tarkoittanut koulutuksen ja organisaatioiden englannistumista. Tästä syystä esimerkiksi yliopistojen kohdalla on noussut aiheellinen huoli siitä, miten käy tutkimustiedon, jota on aiemmin tuotettu suomen kielellä. (Johansson ym. 2011: 17–19.)

## **2.3 Ammattikieli ja -sanasto**

### **2.3.1 Työyhteisöjen kielestä**

Ammattikielellä tarkoitetaan johonkin tiettyyn ammattiin liittyvää kieltä. Kielitoimiston sanakirjassa ammattikieli määritellään jonkin ammatin harjoittajien erikoiskieleksi (Kielitoimiston sanakirja

2020). Tässä tutkimuksessa käytän ammattisanaston käsitettä, jolla tarkoitan tietyllä alalla käytettävää kielen termistöä, jonka merkitykset saattavat aueta ainoastaan kyseisen alan asiantuntijoille. Tutkimuksessani keskityn tietotekniikka-alan ammattisanastoon, mutta lähes jokaisella alalla voidaan nähdä olevan oma ammattisanastonsa.

Antero Niemikorpi (1999: 8) kuvaa erikois- ja ammattikielen eroa seuraavasti: siinä missä erikoiskieli voidaan nähdä jollain ammattialalla tai vastaavalla erikoisalalla käytettäväksi kieleksi, on ammattikieli jonkin tietyn ammatin harjoittajien käyttämää erikoiskieltä, joka määräytyy kyseisen ammatin, kielen käyttäjien sekä kulloisenkin puheenaiheen mukaan. Toisin sanoen ammattikieli sekä kullekin ammatille ominainen ammattisanasto eli ammattikielen käyttäjien työssään tarvitsema termistö ovat yleiskielestä erotettavaa erikoiskieltä. Risto Haarala (1981: 9) puolestaan määrittelee erikoisalojen kielet, lyhyemmin erikoiskielet, ”jonkin tieteen-, ammatti- tai harrastealan kielimuodoiksi, joiden luonteenomaisin osa on yleiskielestä eriytynyt sanasto”. Toisin kuin Niemikorpi, Haarala ei erota erikois- ja ammattikielen käsitteitä toisistaan, ja käsillä olevassa tutkimuksessa käytän itsekin ainoastaan ammattikielen käsitettä viitatessani jonkin tietyn ammattialan erikoiskieleen.

Haaralan mukaan ammattikieltä ei yleensä voida rajata tarkasti, sillä sama termi voi esiintyä eri alojen kielissä; esimerkkinä moisesta termistä hän mainitsee *koodin*. Ammattikieleen liittyy myös ammattislangin käsite. Sillä tarkoitetaan jonkin erikoisalan kielen sisäistä kieltä, joka kuitenkin on tavalla tai toisella vähemmän hyväksytty ilmaisutapa esimerkiksi tieteellisessä julkaisussa käytettäväksi. (Haarala 1981: 10.) Ammattikieli voidaan nähdä työkaluna, joka auttaa jäsentämään, kuvaamaan ja muokkaamaan jonkin erikoisalan käsitemaailmaa. Täyttääkseen tämän tehtävänsä ammattikielen tulee kuitenkin olla yksiselitteinen, tarkka, selkeä ja tarpeeksi laajasti ymmärretty. Onnistunut viestintä alan ammattilaisten välillä ja esimerkiksi työpaikan sisällä edellyttää myös yhteisesti jaettuja merkityksiä käytetyille termeille. Sanastotyöllä tarkoitetaan alakohtaisen ammattikielen tietoista suunnittelua ja huoltoa yksiselitteisyyden, tarkkuuden ja loogisuuden ylläpitämiseksi. (Emt. 11–12; ks. myös Verälä 2005: 8.) Sanastotyöhön viitataan tämänkin tutkimuksen aineistossa (ks. luku 4.3.3).

### **2.3.2 Eri alojen ammattikielten tutkimus**

Suomessa ammattikielten tutkimusta on vuosien saatossa tehty erityisesti Vaasan yliopistossa, jossa kiinnostuksen kohteena ovat olleet myös monikieliset ja -kulttuuriset organisaatiot (Niemikorpi 1999). Niemikorven kokoomateoksen mukaan eri alojen ammattikieliä on jo 1980- ja 1990-luvuilla

tarkasteltu useista erilaisista näkökulmista (Niemikorpi 1999). Esimerkiksi Rolf Lindgren on Niemikorven mukaan jo vuonna 1988 tarkastellut suomen tietokonekielen leksikaalisia ilmiöitä ja englannin kielestä tulleiden lainojen runsautta sekä niiden aiheuttamia ongelmia (emt. 115). Niemikorpi itse on kirjoittanut artikkelin, jossa hän esittää yleiskielen olevan kansallinen ja ammattikielten monilta osin kansainvälinen kielimuoto: ammattikielissäkin sanojen merkitykset sekä merkkijärjestelmät ovat eri kielissä pitkälti samat (emt. 137).

Kielentutkimuksen alan pro gradu -tutkielmissa ammattikieltä ja -sanastoja on tarkasteltu muun muassa tamperelaisessa tavaratalossa (Verälä 2005), Lapuan poliisien keskuudessa (Kangas 2004) sekä lääketieteissä ja hoitoalalla potilaskertomusten tarkastelun näkökulmasta (Kallio 2008). Helena Verälä on tarkastellut tutkielmassaan Tampereen Euromarketin ammattisanastoa, sanojen alkuperää sekä sananmuodostustapoja osallistuvalla havainnoinnilla sekä työntekijöiden haastatteluilla kerätyn aineiston pohjalta. Kyseinen tutkimus tuossa kontekstissa osoitti, että ammattislangi on sanaston humoristisuuden sekä sananmuodostuskeinojen vuoksi kuvaavampi käsite kuin ammattikieli (Verälä 2005). Myös Hanna Kangas (2004) käyttää slangin käsitettä kuvatessaan lapualaisten poliisien käyttämää sanastoa. Tina Kallio (2008: 9) puolestaan esittää, että lääketieteessä voidaan erilaisiin tilanetekijöihin perustuen erottaa omiksi ammattikielikseen muun muassa sekä lääketieteen että hoitotieteen ammattikielet, hoitohenkilöstön slangi sekä potilaille puhuttu hoivakieli. Omassa tutkimuksessani en tarkastele niinkään tietotekniikka-alan ammattikieltä vaan tutkimuksen kohteena olevan yrityksen työyhteisön ammattisanastoa sekä sitä, kuinka siihen työyhteisössä suhtaudutaan.

## 3 TUTKIMUSAINEISTO JA -MENETELMÄT

### 3.1 Tutkimuksen konteksti ja aineisto

Käsillä olevassa tutkimuksessa tarkastelen siis yhden työyhteisön jäsenten kokemuksia ja näkemyksiä yrityksen monikielisyyteen, kielipolitiikkaan ja sen toteutumiseen sekä työyhteisön käyttämään ammattisanastoon liittyen. Tapaustutkimuksen kohteena oleva työyhteisö koostuu valtio-omisteisen tietotekniikkayrityksen työntekijöistä, joita tutkimuksen tekohetkellä, lokakuussa 2019, oli hieman yli 400. Yritys toimii tietotekniikka- ja tietoinfrastruktuuri-alalla, ja sen pääasiallisena tehtävä on tukea suomalaista tutkimusta ja koulutusta. Organisaatorakenne yrityksessä on monitasoinen, ja osa työyhteisön jäsenistä työskentelee varsinaista tehtävää tukevien toimintojen parissa, kuten sopimushallinnossa tai viestinnässä.

Tutkimuksen kohteena oleva yritys ei ole kansainvälisesti johdettu tai omistettu. Tästä huolimatta se on vuonna 2011 julkaistussa yrityksen kielipolitiikassa julistettu kaksikieliseksi organisaatioksi, virallisina kielinään suomi ja amerikanenglanti. Samassa kielipoliittisessa ohjeistuksessa mainitaan myös, että ruotsia käytetään yrityksen toiminnassa valtioneuvoston vuoden 2003 kielilain mukaisesti. Laki on sama, johon Suomen kielen toimintaohjelmassa (SKT 2009) viitataan ja jonka mukaan valtion omistamalla yhtiöllä on velvollisuus tarjota palveluita sekä tietoa suomeksi ja ruotsiksi niin laajasti, kuin se toiminnan ja kontekstin kannalta on tarpeellista mutta kuitenkin siten, ettei siihen käytettyä työ määrää voida pitää kohtuuttomana (Kielilaki 2003/423; ks. luku 2.1.3). Yrityksen ulkoisille verkkosivuille ei ole lisätty ruotsiksi muuta kuin hyvin lyhyt kuvaus – kirjaimellisesti: alasivun nimi on *Kort på svenska* – yrityksen roolista ja historiasta.

Tutkimusaineistoni koostuu kyseisen tietotekniikkayrityksen henkilöstölle teetetyn sähköisen kyselyn avulla saadusta materiaalista. Aineiston keruun aikaan työskentelin yrityksen markkinointi- ja viestintätiimissä. Laadin kyselyn Webropol 3.0 -työkalulla ja jaoin sitä yrityksen sisällä kahta kanavaa pitkin. Toinen kanavista oli virallinen sähköpostilista, jolle lähetetyt viestit tavoittavat kaikki yrityksen työntekijät; toinen oli ensimmäistä epävirallisempi mutta yhtä kaikki yleisessä käytössä oleva pikaviestintäalusta. Kysely avattiin torstaina 17.10.2019 ja se suljettiin kahden viikon jälkeen, torstaina 31.10.2019. Näiden neljäntoista päivän aikana kyselyyn vastasi yrityksen 413 työntekijästä 176. Jokainen 176 vastaajasta antoi luvan käyttää vastauksiaan osana tutkimusaineistoa. Lopullinen vastausprosentti kaikista työyhteisön jäsenistä on hieman alle 43. Vastausten suuren määrän lisäksi

vastaajien runsaasti hyödyntämät kyselylomakkeen avoimet vastauskentät osoittavat, että työyhteisön jäsenillä oli aiheesta paljon sanottavaa. Esittelen aineiston keruussa käytetyn lomakkeen sekä vastaajien profiilia tarkemmin tuonnempana.

Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2016: 196) toteavat, että valikoimattomalle joukolle lähetetyn kyselylomakkeen vastausprosentin voi odottaa jäävän kolmenkymmenen ja neljäkymmenen prosentin väliin. Kun lomake lähetetään jollekin tietylle ryhmälle, kuten työyhteisön jäsenille, ja etenkin jos sen aihe on heidän kannaltaan tärkeä, vastausprosentin voi odottaa olevan korkeampi. Kyselystä muistuttaminen eli niin sanottu karhuaminen on toimiva keino varmistaa mahdollisimman suuri määrä vastauksia, sillä tällöin vastausprosentti voi nousta jopa 70–80 prosenttiin. (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2016: 196.) Vaikka käsillä olevassa tutkimuksessa vastausprosentti jäi 43:en, vastausten määrä riittää takaamaan mielekkään ja vaihtelevuutta sisältävän aineiston ja analyysin.

### **3.2 Aineiston keruu ja käsittely**

Valitsin tutkimukseni aineistonkeruumenetelmäksi kyselyn, koska tutkimuksen tavoite on tarkastella suhtautumista monikielisyyteen sekä kielipolitiikan realisoitumista ja ammattisanastoa työyhteisön jäsenten omien kokemusten kautta tavoittamalla mahdollisimman suuri osa yrityksen työntekijöistä. Kyselyn avulla pystyin selvittämään, kuinka he itse kokevat ja näkevät monikielisyyden sekä sen vaikutukset omaan ja koko yrityksen toimintaan. Lisäksi kyselyssä esitettiin muutama kysymys sisäisen ammattisanaston toimivuudesta, jolloin vastaajien toivottiin pohtivan sisäisen, asiantuntijalta toiselle kulkevan tiedonvälityksen sujuvuutta. Lopuksi pyysin vastaajia esittämään ideoita tai ehdotuksia siihen, kuinka yrityksessä esiintyvää monikielisyyttä tai sisäistä viestintää voitaisiin parantaa. Aineiston kerääminen kyselylomaketutkimuksella verrattuna esimerkiksi ryhmä- tai yksilöhaastatteluihin oli tässä tilanteessa ajallisesti tehokkaampaa. Tavoitteeni oli saada mahdollisimman suurella otannalla mahdollisimman kattava yleiskuva siitä, kuinka yrityksessä käytetään eri kieliä ja miten viestiminen sekä monikielisyys koetaan.

Riikka Alasen (2011: 146) mukaan kyselylomaketutkimus on yksi käytetyimpiä tiedonkeruumenetelmiä, kun halutaan tarkastella kokemusperäistä, empiiristä tietoa. Kielitieteissä kyselylomaketta on aineistonkeruunä metodina käytetty paljon eri tyyppisiin tutkimustarkoituksiin. Lomaketutkimuksen historiaa, etuja ja huonoja puolia esittelen luvussa 3.2.1 ennen kuin luvussa 3.2.2 kuvaan Webropol-työkalulla laatimani kyselylomakkeen rakennetta ja sisältöä tarkemmin.

### 3.2.1 Kyselylomakkeesta aineistonkeruumenetelmänä

Kyselytestien käyttö on kielentutkimuksessa suhteellisen uusi menetelmä, joka kuitenkin on viimeisten vuosikymmenten aikana yleistynyt (ks. esim. Vanhatalo 2005: 31; Kokkonen 2013: 9). Ulla Vanhatalo (2005: 29) esittää, että menetelmän taustalla on oletus, jonka mukaan tutkittavasta asiasta tai ilmiöstä on olemassa kollektiivista, yhteisöllistä tai intersubjektiivista tietoa. Kyselylomaketutkimuksen menetelmiä hyödyntävissä tutkimuksissa keskeiseksi motiiviksi nousee tavallisesti se, ettei tutkimuskohdetta saada kuvatuksi tai selitetyksi muita menetelmiä käyttämällä (Vanhatalo 2005: 29–32).

Kyselylomaketutkimuksessa analysoitavan tutkimusaineiston muodostavat kyselylomakkeen täyttäjien eli informanttien antamat vastaukset, joita voidaan pitää havaintoina (Alanen 2011: 146–147). Kyselytesteihin vastaaminen on monelle entuudestaan tuttua, mikä varmasti on omiaan tekemään siitä houkuttelevan aineistonkeruumenetelmän – etenkin nuorten tutkijoiden silmissä. Tämä voi Alasen (2011: 146) mielestä olla kuitenkin myös huono asia, sillä tuttuuden vuoksi kyselyn laatiminen voidaan etukäteen kuvitella liian helpoksi. Tällöin on vaarana, että kyselystä tulee liian yksinkertainen tai että kuvitellaan kyselyn avulla voitavan kerätä sopivaa aineistoa tutkittavasta aiheesta riippumatta. Alanen esittääkin, että kyselyä tulisi osata tarkastella tietynlaisten havaintojen mittarina, jonka jokainen kohta mittaa vastaajan ominaisuutta, mielipidettä tai kokemusta kuten muissa tieteissä mitataan lämpöä tai pituutta (Alanen 2011: 146–147). Koska kyselylomaketutkimuksen aineisto koostuu yleensä kohderyhmään kuuluvien yksilöiden strukturoiduista vastauksista, menetelmä nähdään usein kvantitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmänä. Kerätyn aineiston avulla on mahdollista kuvailla, vertailla ja selittää haluttuja ilmiöitä. (Hirsjärvi ym. 2016: 134.)

Pätevän ja luotettavan kyselylomaketutkimuksen tulee olla harkittu, pilottitestattu ja neutraali ja sen sisältämän tekstin mahdollisimman yksiselitteistä. Kyselylomakkeen kysymysten järjestys ei ole itsestäänselvyys, mutta tärkeintä on, että vastaaja tuntee kyselyn etenevän järkevästi ja että kysymykset on ryhmitelty mielekkäästi. Alanen (2011: 152) esittää, että vastaamisen houkuttelevuutta lisää, jos helpot kysymykset, kuten vastaajien taustoja koskevat kysymykset, esitetään ensin. Mahdolliset avokysymykset olisi hyvä jättää viimeiseksi lomakkeella, koska niihin vastaaminen on työläintä. Myös Hirsjärvi ym. (2016: 203) ovat sitä mieltä, että helpot ja yleiset kysymykset on hyvä sijoittaa kyselyn alkuun ja hieman hankalammat, spesifiset kysymykset vasta loppuun. Lyhyet ja mahdollisimman yksiselitteiset kysymykset ovat parempia kuin pitkät ja kaksoismerkityksiä sisältävät, ja tästä syystä spesifiset kysymykset ovat usein parempia kuin paljon tulkinnan mahdollisuuksia sisältävät yleisen

tason kysymykset (Hirsjärvi ym. 2016: 202–203). Yleisesti ottaen voidaan sanoa, että mitä vähemmän vastaajalla on tulkinta- ja liikkumavaraa kyselyä täyttäessä, sitä varmempia voidaan olla hänen ymmärtäneen kysymykset toivotulla tavalla ja vastaavan siten, että aineistoa voidaan pitää pätevänä. Kyselyä lähetettäessä sen saatesanoja kannattaa sekä Alasen (2011) että Hirsjärven ym. (2016) mukaan miettiä tarkasti, jotta se rohkaisisi mahdollisimman monia vastaamaan. Esimerkiksi tutkimuksen tarkoituksen, luotettavuuden, täyttöohjeiden sekä kyselyn täyttämiseen kuluvan aika-arvion esittäminen saattavat lisätä motivaatiota vastata.

Kyselylomaketutkimusmenetelmä on kelvollinen tapa kerätä aineistoa tietyssä ajassa toteutetussa tutkimuksessa, niin kutsutussa poikittaistutkimuksessa, kun tutkitaan esimerkiksi kieleen liittyviä asenteita (ks. esim. Hirsjärvi ym. 2016: 178). Tutkimukseni on esimerkki poikittaistutkimuksesta, jossa aineisto on kerätty rajatun ja ennalta määritellyn kohderyhmän keskuudesta. Tämä rajattu kohderyhmä, tietyn työyhteisön jäsenet, muodostavat tutkimuksen perusjoukon. Kaikilla kohderyhmään kuuluvilla on ollut mahdollisuus vastata kyselyyn, mutta koska vain osa – tarkemmin sanottuna noin 43 % – vastasi, tutkittavaa perusjoukkoa edustaa otos, jonka koko ( $n$ ) on 176. Tässä tutkimuksessa otos on satunnaisesti, tutkijan siihen vaikuttamatta, määräytynyt otanta perusjoukosta. (Esim. Alanen 2011: 153; Hirsjärvi ym. 2016: 179–182.)

Tutkijan on pidettävä mielessä, että helppoudestaan huolimatta kyselylomaketutkimusmenetelmä ei aina ole paras ja toimivin tapa kerätä tutkimusaineistoa: esimerkiksi diakronista eli historiallista kielentutkimusta tehtäessä luotettavaa ja oikeanlaista aineistoa tuskin voitaisiin saada kasaan kyselyllä, ellei kyseessä ole tutkimusryhmän toteuttama, harvinaisen pitkäkestoinen pitkittäistutkimus. Tällöinkin aineistoa olisi luultavasti tarpeen täydentää esimerkiksi haastatteluilla tai eri aikojen julkaisuja tarkastelemalla. Laadullisen tutkimuksen aineistonkeruussa on tyypillistä suosia metodeja, ”joissa tutkittavien näkökulmat ja ’ääni’ pääsevät esille” (Hirsjärvi ym. 2016: 164), ja kyselylomaketutkimusmenetelmä ei välttämättä takaa mahdollisuutta sille. Omassa tutkimuksessani olen pyrkinyt ottamaan tämän huomioon lisäämällä kyselylomakkeeseen vapaaehtoisia avoimia kysymyksiä.

Riippumatta siitä, onko kyseessä kvantitatiivinen vai kvalitatiivinen tutkimus, kyselylomaketutkimuksen selkeä etu on mahdollisuus saada kasaan laaja tutkimusaineisto tehokkaasti ja suhteellisen vaivattomasti. Huolellisesti laaditun lomakkeen avulla kerätty aineisto on usein myös helposti käsiteltävissä, ja saadun tiedon tilastolliseen käsittelyyn on olemassa valmiita menetelmiä, mikä helpottaa tutkijan työtä myös analyysivaiheessa. (Hirsjärvi ym. 2016: 195.) Lomakekyselyn haittapuolena on



aiemmin pidetty lomakkeen postittamisesta aiheutuvia kuluja, mutta nykyään, verkon kautta laadittavien ja lähetettävien kyselyiden yleistyttyä, menetelmää voidaan pitää nopeana, helppona ja taloudellisena keinona tavoittaa laaja vastaajajoukko (Määttä 2015: 16–17).

Myös Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2016: 195) mukaan kyselylomaketutkimuksella on useiden etujensa lisäksi myös heikkouksia, joista yleisin on, että aineistoa saatetaan pitää pinnallisena ja tutkimuksia teoreettisesti vaatimattomina. Lisäksi esitetään, että tutkijan ei ole mahdollista varmistua siitä, kuinka vakavasti kyselyyn vastataan. Kysymykset saattavat myös olla monitulkintaisia, ja ne voidaan ymmärtää väärin. Tutkija ei välttämättä tunne vastaajien aiempaa tietoa tai perehtyneisyyttä, ja joissain tapauksissa voi käydä myös niin, että vastaamattomuus nousee liian suureksi. (Emt. 195.) Kielentutkimuksen alalla kyselylomaketutkimuksen saamaa kritiikkiä esittelee Vanhatalo (2005: 32–33), jonka mukaan muun muassa väitteitä menetelmän objektiivisuudesta, validiudesta ja hyödyllisyydestä on kyseenalaistettu. Määttä (2015: 18) mielestä tutkijan on tiedostettava menetelmän puutteellisuus: sen tuottamaa aineistoa tulisi pitää ainoastaan suuntaa-antavana ja analyysin tulokset esittää siten, että aineiston mahdolliset heikkoudet otetaan huomioon.

Kyselylomaketutkimus ei näin ollen ole aineistonkeruumenetelmänä ongelmaton eikä aina paras valinta; toisaalta jokaisella aineistonkeruumenetelmällä ja aineistotyyppillä on sekä omat vahvuutensa että rajallisuutensa. Tässä tutkimuksessa päädyin kyselylomakkeen käyttöön pääasiassa tehokkuuteen liittyvistä syistä: aineiston keruu kävi nopeasti ja ilman suurempaa vaivaa, ja vastausten yllättävän runsas määrä salli lomakkeen sulkemisen ja analyysin aloittamisen jopa hieman alkuperäistä suunnitelmaa aikaisemmin. Vastausprosentin ollessa kelvolliset liki 43 % kaikista työyhteisön jäsenistä voidaan lisäksi todeta, että otos on riittävä ja se edustaa perusjoukkoa hyvin. Kyselylomake siis tavoitti riittävän suuren osan työyhteisön jäsenistä ja tuotti aineiston, jonka analyysin tuloksia voidaan myös harkiten yleistää siinä määrin kuin se tapaustutkimuksen pohjalta on mahdollista.

### **3.2.2 Webropolilla kerätty kyselyaineisto**

Keräsin tutkimusaineiston Webropol 3.0 -työkalun avulla laatimallani sähköisellä kyselylomakkeella. Sähköisen lomakkeen valintaa puolsivat sen selkeät edut paperiseen verrattuna: sekä lomakkeen jakaminen että aineiston koonti ja analysointi on helpompaa, kun lomake on verkossa. Lisäksi vastausten määrä olisi luultavasti ollut alhaisempi, jos vastaajien olisi pitänyt keskeyttää tietokoneella työskentely lomakkeen täyttämisen ajaksi. Webropol valikoitui lomakkeen luomisalustaksi siitä syystä, että se on sekä tutkimuksen kohteena olevan yrityksen työntekijöille että minulle itselleni

tuttu; kaikilla työntekijöillä on yrityksen kautta käyttöoikeus Webropoliin. Tutkimuksen edetessä alusta osoittautui varsin sopivaksi työkaluksi, sillä helppokäyttöisyytensä lisäksi se laati vastauksista valmiita kuvaajia ja esimerkiksi laski vastausten jakaumien prosenttiosuudet valmiiksi. Webropol myös mahdollisti kyselyn englanninkielisen version laatimisen sekä vastaajien yksilöimisen.

Kyselytutkimus voidaan jakaa kahteen tutkimustapaan, lomakekyselyyn ja kontrolloituun kyselyyn (Hirsjärvi ym. 2016: 196; ks. myös Määttä 2015: 16). Tässä tutkimuksessa tutkimustapana oli lomakekysely eikä kontrolloitu kysely, sillä lomake lähetettiin kaikille vastaajille samanaikaisesti eikä haastattelija ollut itse paikalla keräämässä vastauksia (ks. luku 3.1). Keskeisimpiä eroja näiden kahden tutkimustavan välillä ovat aika sekä kysymysten selkeys ja ymmärrettävyys. Lomakekysely on aineistonkeruutapana kontrolloitua kyselyä nopeampi, mutta siinä haastattelija ei pääse valmistelemaan vastaajia tai taustoittamaan kysymyksiä. (Määttä 2015: 16.)

Tutkimuksessani käytetty kyselylomake on sivujen laajuudella mitattuna kuusisivuinen ja se sisältää useita erilaisia kysymystyyppejä (ks. liite). Alasen (2011: 152) mukaan neljän sivun pituinen kysely olisi optimaalinen, mutta lineaarista lomakepituutta olennaisempi on kyselyn kesto: vastaaminen ei saisi kestää yli 30:tä minuuttia. Arvio kyselylomakkeeni täyttämiseen kuluneesta ajasta oli pilottitutkimuksen perusteella 7–14 minuuttia, joten kyselyä ei voida pitää erityisen kuormittavana. Lomakkeeni pääasialliset kysymystyypit ovat monivalintakysymys, Likert-asteikko sekä avokysymys, jolla täydennetään edellä mainittuja suljettuja kysymyksiä (ks. myös Alanen 2011: 150–151). Kaikki 176 vastaajaa vastasivat kaikkiin lomakkeella esitettyihin kysymyksiin samassa järjestyksessä.

Kyselyyn oli mahdollista vastata myös englanniksi, ja tätä mahdollisuutta hyödynsikin 14 vastaajaa. Koska Webropol-työkalu yhdistää sekä suomen- että englanninkielisen kyselylomakkeen vastaukset samaan raporttiin, tässä tutkimuksessa ei ole tarvetta eritellä suomen- ja englanninkielisiin kyselylomakkeisiin vastanneiden vastauksia. Viitataan tutkielmani liitteenä olevan kuusisivuisen kyselylomakkeen ”sivuihin” eli osioihin tulevilla käsittelyillä puhumalla kyselylomakkeen ensimmäisestä, toisesta tai kolmannelta ja niin edelleen sivusta.

Ensimmäisellä sivulla kartoitettiin vastaajan taustatietoja: mitä kieltä hän puhuu äidinkielenään; kuinka hyvin hän puhuu suomea, jos se ei ole hänelle äidinkieli; millainen koulutustausta hänellä on; ja kauanko hän on työskennellyt kyseisessä yrityksessä. Luvussa 3.3 esittelen vastaajajoukon profiilia näihin kysymyksiin saatujen tietojen varassa.

Lomakkeen toinen ja kolmas sivu olivat vastausteknisesti keskenään samankaltaiset. Nämä sivut sisälsivät väittämiä, joihin vastaajia pyydettiin reagoimaan viisiportaisen Likert-asteikon avulla. Toisella sivulla väittämiä oli 12 ja kolmannella 17. Sovellettu vastausasteikko oli:

1. *Eri mieltä,*
2. *Jokseenkin eri mieltä,*
3. *Ei samaa eikä eri mieltä,*
4. *Jokseenkin samaa mieltä ja*
5. *Samaa mieltä.*

Alasen (2011: 150) mukaan Likert-asteikkoa käytettäessä tulisi huomata, että vastausasteikon keskimäinen kohta *Ei samaa eikä eri mieltä* ei tarkoita samaa kuin *En osaa sanoa*. Tästä syystä viiden arviointiportaan lisäksi asteikolla olisi hyvä olla oma paikkansa myös tälle vastausvaihtoehdolle. Lomakkeessani huomioin tämän siten, että Likert-asteikkojen alla esitettiin vapaavalintainen avokysymys ”Jos valittavana olisi ollut vaihtoehto ’en osaa sanoa’, olisitko valinnut sen?”, jonka vastaus alkaa sanoin ”Kyllä, kohdassa/kohdissa...”. Likert-asteikkojen jokaisen väittämän kohdalla vastaajan oli valittava sopivin arvio vastausasteikolta. Viimeisenä sekä toisella että kolmannella sivulla oli vapaavalintainen avoin kysymys, joka on otsikoitu ”Tähän voit tarkentaa vastauksiasi”.

Lomakkeen neljännellä sivulla oli kaksi kysymystä: Ensimmäinen oli pakollinen monivalintakysymys ”Millä seuraavista kuvailisit työyhteisön ammattisanastoa?”, jossa voi valita useamman kuin yhden vastausvaihtoehdon adjektiiveista ja kuvailevista sanaliitoista koostuvasta listasta. Listalla vastaajille oli tarjolla 11 kohtaa: *selkeä, epäselvä, minulle tuntematon, minulle tuttu, laajasti käytetty, hajanaisesti käytetty, johdonmukaisesti käytetty, epäjohdonmukaisesti käytetty, tarkennusta kaipaava, käyttökelpoinen ja käyttökeltoton*. Toinen, ”Millä muulla tavoin kuvailisit työyhteisön ammattisanastoa?”, oli vapaavalintainen avoin kysymys, jonka vastaaja saattoi siis ohittaa vastaamatta.

Viides sivu sisälsi niin ikään kaksi kysymystä, mutta piilossa oli myös kaksi avointa ehdollista kysymystä, jotka näkyivät sen mukaan, miten vastaaja vastasi ensimmäiseen kysymykseen. Ensimmäinen kysymys oli monivalintakysymys ”Koetko, että esimerkiksi INTOsta tai wikistä löytyvästä kootusta ammattisanastosta olisi hyötyä työssäsi?”, ja siinä kolme vastausvaihtoehtoa: *En, Kyllä* ja *En osaa sanoa*. Jos vastaaja valitsi näistä vaihtoehtoista ensimmäisen, hänelle avautui avoin kysymys ”Miksi?”; jos hän valitsi toisen vaihtoehdon, avautui kysymys ”Millaista hyötyä?”. Tutkimuksessani en kuitenkaan tarkastele vastauksia näihin kysymyksiin. Viidennen sivun viimeinen kysymys oli va-

paavalintainen avoin kysymys ”Millaisia ideoita tai ehdotuksia sinulla on työyhteisön sisäisen viestinnän ja monikielisyyden kehittämiseen?”, ja siihen annettuihin vastauksiin perehdyn sen sijaan analyysissäni tarkoin.

Viimeisellä sivulla oli ainoastaan yksi kysymys. Sen tehtävänä oli varmistaa, että vastaaja tietää, mihin kyselyn vastauksia käytetään: ”Annan luvan käyttää vastauksiani pro gradu -tutkimuksessa, jossa tarkastellaan suomen kielen asemaa monikielisen tietotekniikkayrityksen ammattisanastossa.” Vastausvaihtoehtoja oli kaksi: *Annan luvan* ja *En anna lupaa*. Vastaajan oli siis vielä vastaukset annettuaan mahdollista kieltää vastaustensa käyttö osana käsillä olevan tutkimuksen aineistoa. Vaikka kyselylinkin saatteessa onkin käynyt ilmi, että kyseessä on tutkimuksen aineiston keräämiseksi laadittu kyselylomake, on kuitenkin hyvän tavan mukaista kysyä lupa vastausten tutkimuskäyttöön eikä vain olettaa, että kyselyyn vastaaminen on automaattinen suostumus (Alanen 2011: 152).

Tutkimuksen luotettavuuden ja validiteetin varmistamiseksi kyselylomaketta testattiin yrityksen sisällä muutaman päivän ajan ennen sen varsinaista julkaisua. Pilottitutkimukseen osallistui kahdeksan henkilöä, joista kuusi antoi kommentteja sekä parannusehdotuksia sisältöön ja kertoi muun muassa, minkä verran aikaa kyselyyn vastaaminen oli heiltä vienyt. Pilottitutkimukseen vastanneet työyhteisön jäsenten antamat kommentit koskivat kyselyn asettelua, englanninkielisen version oikeellisuutta sekä tarkennuksia kaipaavia termejä, ja kommenttien pohjalta kyselyä oli mahdollista muokata aiempaa paremmaksi. Pilottitutkimuksen pohjalta kyselyyn vastaamisen arvioitiin kestävän seitsemästä neljääntoista minuuttia. Tämä aika-arvio ilmoitettiin vastaajille viestissä, jonka saattelemana lopullinen kysely julkaistiin sähköpostilistalla ja pikaviestintäalustalla.

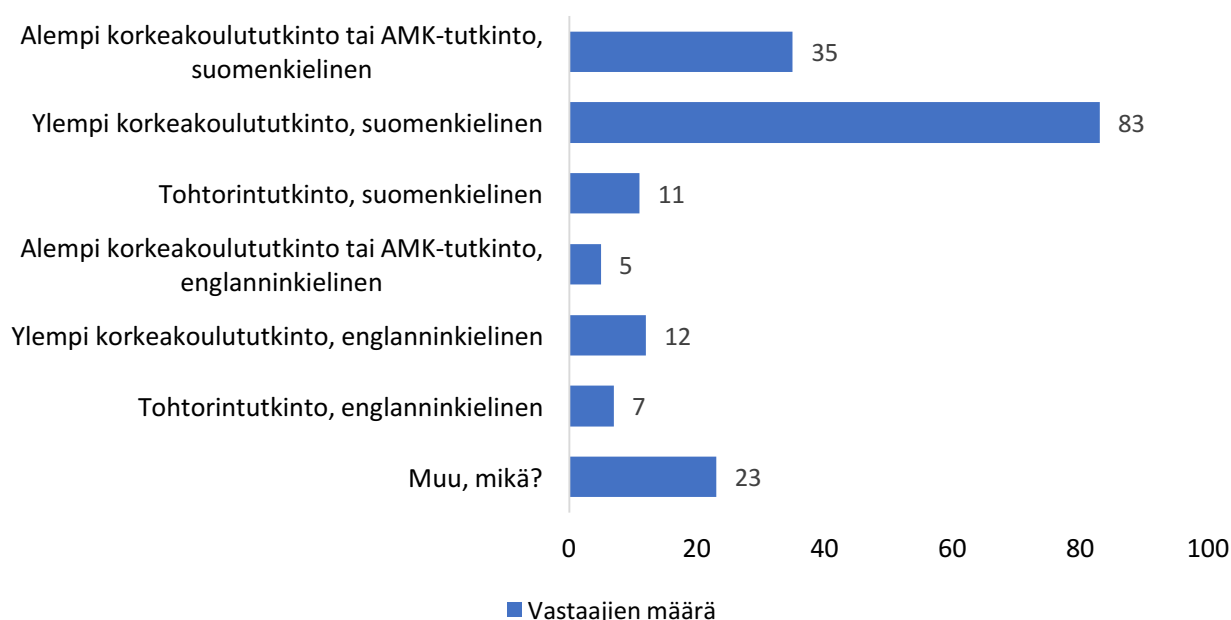
### 3.3 Aineiston vastaajien profiili

Kuten edellä jo ilmeni, kyselyyn vastasi 176 työntekijää, joista 162 valitsi vastata kyselyyn suomeksi ja 14 englanniksi. Vastaajilta ei kysytty nimeä, ikää tai sukupuolta. Sen sijaan heiltä tiedusteltiin muutamia muita taustatietoja: tiedossani on vastaajien koulutusasteet sekä se, kuinka kauan he ovat työskennelleet kyseisen työyhteisön jäsenenä. Vaikka vastaajia voidaankin tässä luvussa esitettävillä tavoin jakaa lomakkeella kysyttyjen ennakkotietojen perusteella, en tutkimuksessani hyödynnä taustatietoja muuttujina; tiedot on kerätty lähinnä vastaajajoukon profiloimiseksi.

Kyselyn vastaajat jakautuvat äidinkiellensä perusteella suomenkieliseen enemmistöön ja muunkieliseen vähemmistöön: suomea äidinkielenään puhuu 150, ruotsia 19 ja englantia seitsemän vastaajaa.

Muun kielen kuin suomen, ruotsin tai englannin on äidinkielekseen valinnut ainoastaan viisi vastaajaa eli hieman alle 3 % kaikista vastaajista. Työyhteisössä on yrityksen henkilöstöosaston varmistaman tiedon mukaan enemmän kuin viisi työntekijää, joiden äidinkieli on jokin muu kuin suomi, ruotsi tai englanti, mutta sen tarkempaa lukua tai osuutta henkilöstöosastolta ei kuitenkaan osattu antaa. *Muu, mikä?* -vaihtoehdon valinneiden vastaajien – eli niiden, jotka puhuvat äidinkielenään jotain muuta kuin suomea, ruotsia tai englantia – antamista tarkennuksista kävi ilmi, että kahden äidinkieli on saksa, yhden unkari, yhden swahili ja yhden bengali. On myös mainitsemisen arvoista, että viisi vastaajaa valitsi äidinkielekseen kaksi eri kieltä.

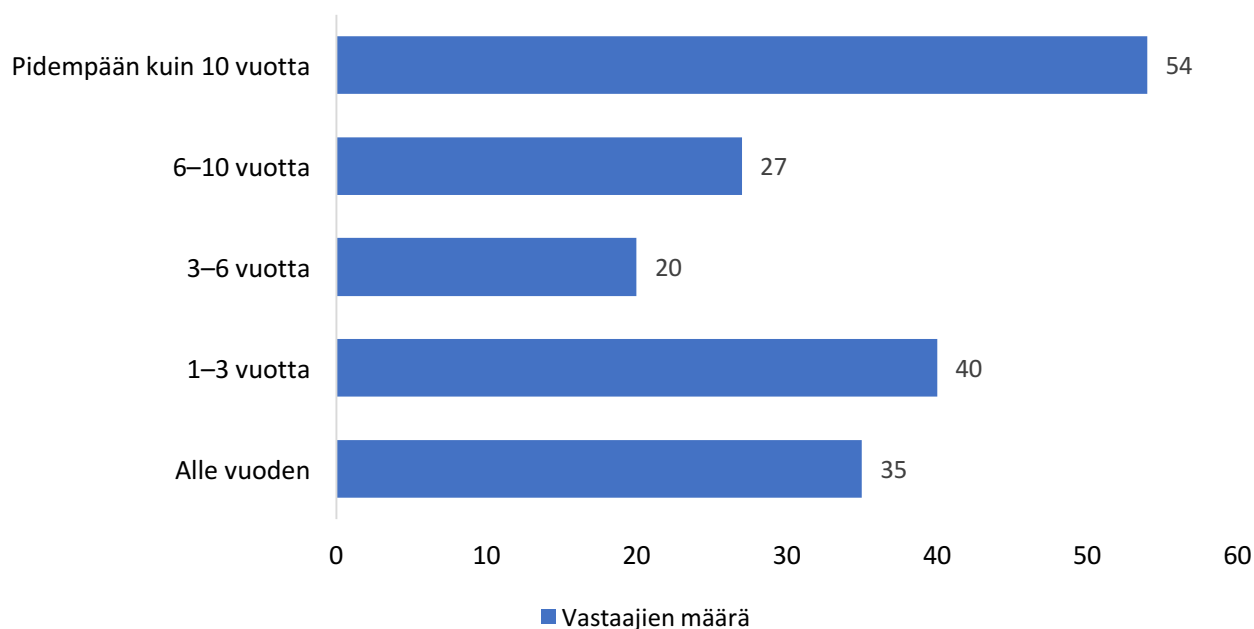
Valtaosa, 83 vastaajaa (noin 47 %), raportoi ylimmän koulutustasonsa olevan suomenkielinen ylempi korkeakoulututkinto. Sen lisäksi suomenkielisen tohtorintutkinnon on suorittanut 11 ja alemman suomenkielisen korkeakoulu- tai AMK-tutkinnon 35 vastaajaa (ks. kuviota 1). *Muu, mikä?* -vaihtoehdon valinneista 23 vastaajasta yhdellä vastauksensa perusteella ei ole tutkintoa, kahdeksan raportoi ylimmän koulutustasonsa olevan jokin muu suomenkielinen tutkinto kuin annetut vaihtoehdot ja 14 on opiskellut tutkintonsa jollain toisella kielellä kuin suomella. Heistä yksi kertoi suorittaneensa tohtorintutkinnon saksaksi ja kaksi ruotsiksi. Kun lisäksi 18 vastaajaa on suorittanut joko suomenkielisen tai englanninkielisen tohtorintutkinnon, tohtorintutkinnon suorittaneita on yhteensä 21 eli kaikista vastanneista on noin 12 %. Ylemmän korkeakoulututkinnon on suorittanut 100 vastaajaa ja jonkin sitä alemman tutkinnon yhteensä 54 vastaajaa, hieman alle 31 % kaikista kyselyyn vastanneista. (Ks. kuvio 1.) Kyseessä on siis työyhteisö, jonka jäsenet ovat pääosin akateemisia asiantuntijoita.



Kuvio 1. Vastaukset kysymykseen ”Millainen on koulutustaustasi?”

176 vastaajasta kaikkiaan 137 kertoi saaneensa suomenkielisen koulutuksen, 25 suorittaneensa jonkin englanninkielisen tutkinnon ja 11 raportoi ylimmän koulutustasonsa olevan joko Ruotsissa tai Suomessa opiskeltu ruotsinkielinen tutkinto. Yksi vastaajista kertoo ylimmän koulutuksensa olevan saksankielinen *Magister Artium* -tutkinto ja yhdelle korkein koulutustaso on saksankielinen tohtorintutkinto. Yksi monivalintakysymyksen *Muu, mikä?* -vaihtoehdon valinneista vastasi ”No degree”, ei tutkintoa.

Kuvio 2 (alla) havainnollistaa vastaajajoukon jakaumaa työsuhteen tai -suhteiden yhteenlasketun keskon näkökulmasta. Vastaukset osoittavat, että tässä suhteessa kyselyyn vastanneiden välillä on tasaisemmin vaihtelua kuin heidän äidinkiellensä tai koulutustaustansa suhteen. Vaikka 54 eli lähes 31 % vastanneista on työskennellyt tutkimuksen kohteena olevassa yrityksessä huomattavan pitkään, jo yli kymmenen vuotta, jopa 75 vastaajaa eli melkein 43 % kaikista vastaajista on työskennellyt yrityksessä vähemmän kuin kolme vuotta.



Kuvio 2. Vastaukset kysymykseen ”Kuinka kauan olet työskennellyt tässä yrityksessä?”

### 3.4 Lomakeaineiston analysoiminen

Kyselyn tuottaman aineiston kuvauksessa on usein tarpeen yhdistää erilaisia analyysimenetelmiä riippuen sovelletuista kysymystyypeistä, sillä osa kysymyksistä on monivalintakysymyksiä ja osa sellaisia, joissa vastaus on annettu sanallisesti (ks. luku 3.2.2). Tämän vuoksi hyödynnän tutkimuksessani

sekä kvantitatiivisen että kvalitatiivisen analyysin keinoja. Avoimia kysymyksiä, joita tähänkin kyselyyn sisällytin, on Alasen (2011: 151) mukaan hankala käsitellä tilastollisesti luotettavasti, sillä niiden luokittelu ja koodaaminen on vaikeampaa kuin suljettujen kysymysten, joissa on ennalta laaditut vaihtoehdot. Siksi niitä tulee lähestyä kvalitatiivisin keinoin ja tulkita sopivien menetelmien avulla. Avokysymysten vastaukset eivät myöskään ole samalla tavalla suoraan esitettävissä kuvioina kuin suljettujen kysymysten vastaukset. Suljettujen kysymysten, kuten monivalintakysymysten ja Likert-asteikkojen, vastauksia sen sijaan on helppo taulukoida ja tyyppitellä, jolloin myös keskilukujen esittäminen ja määrällinen tulkitseminen on mahdollista. Käyttämäni Webropol 3.0 -työkalu antaa ladattavaksi raportin, jossa on sekä vastausten visuaalista luokittelua kuvioden avulla että määrällisiä yleistyksiä, kuten mediaaneja ja keskiarvoja. Tämän lisäksi Excel-ohjelmassa on mahdollista suodattaa vastauksia ja laatia erilaisia kuvioita, jotka helpottavat havaintojen luokittelua ja tulkintaa. Hyödynsin aineistoni käsittelyssä näitä molempia työkaluja.

Koska analysoin käsillä olevan tutkimukseni aineistoa eri menetelmiä yhdistellen ja soveltaen aineiston sallimissa rajoissa, voidaan sanoa, että aineistoa tarkastellaan aineistolähtöisen analyysin keinoin. Aineistolähtöisessä analyysissä tavoitteena on jäsentää tutkimusaineistoa täysin vapaana aiemmista teorioista, edetä aineiston ehdoilla ja luoda aineistosta teoreettinen kokonaisuus (Tuomi & Sarajärvi 2018: 108–113). Aineistolähtöinen analyysitapa painottaa aineiston merkitystä ja ”etenemistä yksittäisistä havainnoista yleisempiin väitteisiin” (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006a). Koska tutkimukseni aineisto sisältää myös määrällisen aineiston elementtejä, on aineistoa mahdollista tarkastella ja tulkintoja esittää myös kvantitatiivisen analyysin keinoin. Olenkin lähestynyt aineistoa ensin kvantitatiivisin menetelmin, minkä jälkeen olen syventynyt aineistoon kvalitatiivisen analyysin keinoin niiltä osin kuin aineisto on ollut analysoitavissa laadullisesti. Kokonaisuudessaan tutkielman analyysiluku 4 on jäsentynyt teemoittain aineistolähtöisesti eli sen mukaan, millaisia aiheita kyselylomakkeen vastauksista on noussut esille. Päädyin luvussa 4 käyttämäni temaattiseen jäsennykseen tarkastelemalla ja luokittelemalla kyselyn avoimia vastauksia laadullisen sisällönanalyysin keinoin.

Verkosta löytyvän kvalitatiivisten tutkimusmenetelmien oppimisympäristön (KvaliMOTV) määritelmän mukaan sisällönanalyysin ydin on aineiston tarkasteleminen ”eritellen, yhtäläisyyksiä ja eroja etsien ja tiivistäen”, ja sillä viitataan sanalliseen tekstin sisällön kuvailuun. Se on tekstianalyysin muoto, jossa tarkastelun kohteena on jokin tekstimuotoinen aineisto. Aineistoa analysoimalla tutkittavaa ilmiötä pyritään hahmottamaan siten, että syntyy kuvaus, jonka avulla analyysin tuloksia voidaan tulkita laajemmassa kontekstissa ja peilata esimerkiksi aiempaan tutkimukseen. Sisällönanalyysi pitää sisällään sekä laadullisen että määrällisen sisällönanalyysin eli sisällön erittelyn, ja näitä

molempia voidaan hyödyntää yhtä aineistoa tarkastellessa. Laadullisessa sisällönanalyysissä pyrkimyksenä on pilkkoa, käsitteellistää ja järjestää aineisto uudelleen niin, että siitä on mahdollista tehdä tulkintoja. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006b.)

Tuomi ja Sarajärvi (2018: 103) puolestaan kuvaavat teoksessaan *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi* laadullisen sisällönanalyysin kaikissa laadullisen tutkimuksen perinteissä käyttökelpoiseksi perusanalyysimenetelmäksi, joka voidaan nähdä myös laajempänä teoreettisena viitekehyksenä. Sisällönanalyysillä voidaan yleisesti tarkoittaa sekä sisällönanalyysiä että sisällön erittelyä, joista jälkimmäisen Tuomi ja Sarajärvi kuitenkin määrittelevät määrällistä kuvausta sisältäväksi analyysitavaksi. Sisällönanalyysillä puolestaan tarkoitetaan ”pyrkimystä kuvata dokumenttien sisältöä sanallisesti”. (Emt. 119–121.) Sisällönanalyysi on laadullisen analyysin metodina melko yksinkertainen, eikä sen tekeminen edellytä perusteellista teoreettista tietämystä. Tämän vuoksi sen voidaan nähdä sopivan hyvin erityisesti aloitteleville laadullisen tutkimuksen tekijöille (emt. 145). Sisällönanalyysillä toteutettuja tutkimuksia on kuitenkin kritisoitu muun muassa siksi, että sen avulla kerätty tutkimusaineisto vain järjestetään uudelleen, jotta voidaan tehdä johtopäätöksiä (emt. 117).

Laadullisen tutkimuksen analyysin Tuomi ja Sarajärvi näkevät koostuvan neljästä vaiheesta: Ensin päätetään, mikä kerätyssä aineistossa on kiinnostavaa. Sen jälkeen aineistoa käydään läpi ja koodataan tutkimukseen sopivalla ja tarkoituksenmukaisella tavalla. Tämän jälkeen aineisto voidaan analysoida eli joko luokitella, teemoitella tai tyypitellä, ja viimeiseksi kirjoitetaan yhteenveto. Luokittelu viittaa laadullisen aineiston jakamiseen luokkiin, joiden esiintymistiheyksiä voidaan laskea, teemoittelussa aineisto pilkotaan ja ryhmitellään eri aihepiirien mukaan ja tyypittely tarkoittaa tiettyyn teemaan liittyvien näkemysten yleistämistä. (Tuomi & Sarajärvi 2018: 104–107.) Tutkimuksessani olen avovastauksia analysoidessani hyödyntänyt kuvatuista menetelmistä erityisesti teemoittelua ja tyypittelyä mutta myös luokittelua, kun olen laskenut eri teemoja käsittelevien vastausten määriä.



## 4 AINEISTON ANALYYSI JA TULOKSET

Tässä luvussa esittelen ja tarkastelen tutkimusaineistoa teemoittain aineistolähtöisen, kvalitatiivista ja kvantitatiivista otetta yhdistävän tutkimusmenetelmän avulla. Luku 4.1 käsittelee työyhteisön monikielisyyttä ja kuvaa edustettuna olevia kieliä työyhteisön silmin. Luku 4.2 keskittyy kielipolitiikan näkökulmaan: siihen, miten tuttu yrityksen auki kirjoitettu kielipolitiikka työyhteisölle käytännössä on, millä tavoin se näkyy työyhteisön jäsenten arjessa ja kuinka siihen suhtaudutaan. Luvussa 4.3 tarkastelen työyhteisön lähestymistapaa ammattisanastoonsa. Lopuksi, luvussa 4.4, kokoan vielä tutkimukseni päätulokset. Samalla peilaan tuloksia aiempaan tutkimustietoon ja pohdin, mitä niistä on pääteltävissä ja missä määrin niiden pohjalta voidaan tehdä yleistyksiä.

Kuten esitin luvussa 3.2.2, aineistonkeruumenetelmänä käyttämäni kyselylomake sisältää useita erilaisia kysymystyyppejä. Lomakkeen kysymyksiä ei ollut vastaajille numeroitu, mutta esimerkiksi Likert-asteikkojen väittämät oli merkitty kirjaintunnisteella (sivulla kaksi a–l ja sivulla kolme a–q), jotta niihin viittaaminen olisi helpompaa tarvittaessa sekä vastaajille kyselyä täyttäessä että itselleni aineistoa analysoidessa.

Avokysymysten vastausten analyysin yhteydessä esitetyt aineistoesimerkit olen koodannut siten, että V-kirjaimen ja numeron yhdistelmä kertoo vastaajan järjestysnumeron, sen jäljessä oleva kieli hänen äidinkieltään ja lopun luku palvelussuhteen keston vuosissa. Esimerkiksi vastaaja, joka esitetään koodilla ”V64, suomi, >10”, on 64. kyselyyn vastannut, äidinkieltään suomenkielinen ja työskennellyt yrityksessä kauemmin kuin kymmenen vuotta. Esitän aineistoesimerkit muokkaamattomina, ellei ole ollut tarpeen anonymisoida vastauksessa ilmeneviä tietoja tai lyhentää vastausta. Nämä ratkaisut olen osoittanut käsittelyssä erikseen.

### 4.1 Työyhteisön monikielisyys

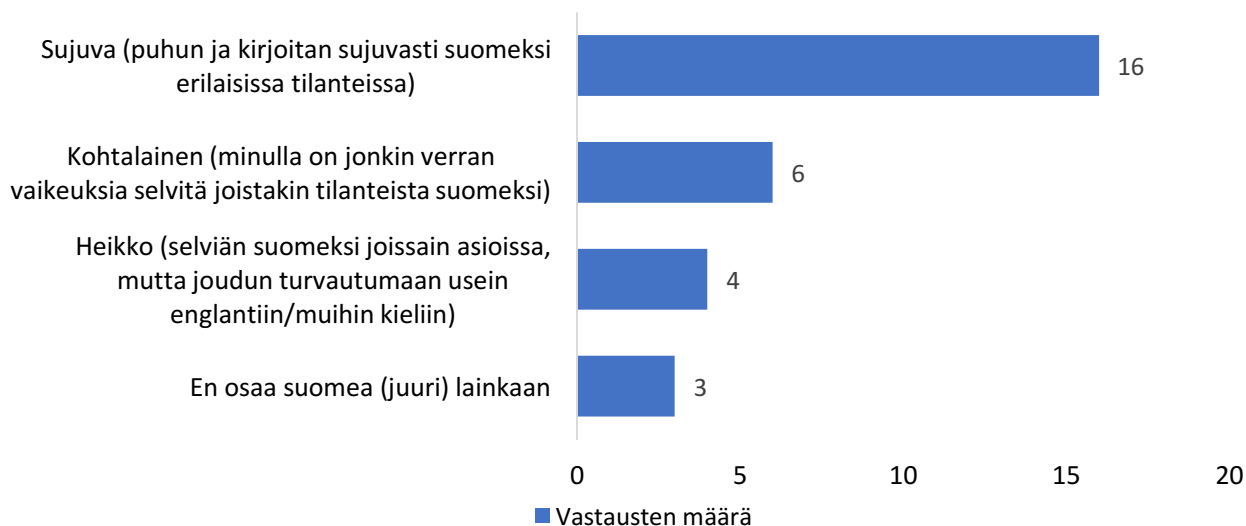
Aiemmin, luvussa 3.3, on jo käynyt ilmi, että kyselyn ensimmäisellä sivulla esitettyjen taustakysymysten avulla selvitettiin, mitä kieliä työyhteisön jäsenet puhuvat äidinkielenään – suomea, ruotsia, englantia vai jotain muuta kieltä – ja kuinka hyvin he kokevat puhuvansa suomea, jos se ei ole äidinkieli. Vastaajilta tiedusteltiin myös koulutustaustaa sekä sitä, millä kielellä mahdollinen koulutus on suoritettu. Lisäksi vastaajia pyydettiin ilmoittamaan, kuinka monta vuotta he ovat olleet töissä tutkimuksen kohteena olevassa yrityksessä. (Ks. vastaajajoukon profiilia käsittelevää luku 3.3). Tämän

osion yhteydessä vastaajilla oli mahdollisuus tarkentaa tietoja omasta taustastaan, ja vastaajista 29 hyödynsi tätä mahdollisuutta kertomalla jotain lisää työ- tai koulutushistoriastaan. Lomakkeen avulla saatiin myös selville, mitä kieliä vastaajat töissä käyttävät ja millaiset tekijät kielen valintaan heidän näkemyksensä mukaan saattavat vaikuttaa.

Työyhteisön jäsenten taustojen ohella kyselylomakkeella pyrittiin selvittämään, mitä kieliä he töissä käyttävät ja millaiset tekijät kielen valintaan saattavat vaikuttaa. Sitä, miten ja missä tilanteissa työyhteisön jäsenet käyttävät mitäkin kieltä, selvitin Likert-asteikon avulla väittämien muodossa kyselyn toisella ja kolmannella sivulla. Sitä, kuinka paljon he puhuvat omaa äidinkieltään, ei kysytty suoraan, mutta erityisesti avokysymyksiin annetuissa vastauksissa nousevat tärkeiksi myös muut kielet kuin suomi ja englantia. Tällaisia muita työyhteisössä puhuttuja kieliä, joita vastauksissa mainitaan, ovat ruotsi sekä Intian kielet, joita ei kuitenkaan määritelty sen tarkemmin. Esittelen kaikki analyysissa esiin nousseet, työyhteisössä edustettuina olevat kielet tarkemmin luvussa 4.1.1. Ruotsin kielen asemaan paneudun luvussa 4.1.2 ja suomen ja englannin käyttöön luvussa 4.1.3. Luvussa 4.1.4 kuvaan yleisesti työyhteisön jäsenten suhtautumista monikielisyyteen.

#### **4.1.1 Työyhteisössä edustettuina olevat kielet**

Selvä valtaosa, 150 vastaajaa, puhuu äidinkielenään suomea, 19 ruotsia ja seitsemän englantia. *Muu, mikä?* -vastausvaihtoehdon valitsi viisi vastaajaa, joista kahden äidinkieli on saksa, yhden unkari, yhden swahili ja yhden bengali. Alla esitetyn kuvion 3 avulla esitän kokonaiskuvan niiden vastaajien vastauksista, jotka ovat valinneet äidinkielekseen tai toiseksi äidinkielekseen jonkun muun kuin suomen. Niistä työntekijöistä, joille suomi ei ole äidinkieli tai ainoa äidinkieli, 16 vastaajaa (55 %) raportoi suomen kielen taitonsa olevan sujuva. Kuusi vastaajaa (21 %) kertoo omaavansa jonkin verran vaikeuksia selvittää joistakin tilanteista suomeksi. Neljä vastaajaa (14 %) arvioi suomen kielen taitonsa olevan heikko, ja kolme (10 %) kertoo, ettei osaa suomea lainkaan tai juuri lainkaan. (Ks. kuviota 3.)



Kuvio 3. Vastaukset vain ei-suomenkielisille osoitettuun kysymykseen ”Miten luonnehtisit suomen kielen taitoasi?”

Kuten edellä oli esillä, työyhteisöön kuuluu enemmän kuin viisi henkilöä, joiden äidinkieli on jokin muu kuin suomi, ruotsi tai englanti. Vaikka muiden kuin suomen-, ruotsin- tai englanninkielisten työntekijöiden prosentuaalinen osuus työyhteisössä ei olekaan tutkimusta tehdessä selvillä, edustaa heidän prosentuaalinen osuutensa kaikista vastaajista (noin 3 %) tätä osaa työyhteisöstä hyvin. Voidaan kuitenkin pohtia mahdollisia syitä sille, ettei useampi kuin viisi muuta kuin suomea äidinkieleenään puhuva vastannut kyselyyn: oliko kysely kenties avoinna liian vähän aikaa; valittiinko kyselyn jakelukanavat epäoikeudenmukaisesti niin, ettei se tavoittanut tasapuolisesti kaikkia työntekijöitä – tästä tuskin on kyse –; ovatko jakelukanavat osalla työntekijöistä vähemmällä käytöllä; olivatko kyselyn englanninkieliseen versioon valitut termit liian vaikeasti ymmärrettäviä; eivätkö yrityksen kielipoliittiset linjaukset tai kielenkäyttö kiinnosta muunkielisiä työntekijöitä; vai eikö muunkielisillä työntekijöillä riittä mielenkiinto osallistua kyselyn kaltaisiin vapaaehtoisin, työtehtävien ulkopuolisiin ja epävirallisiin tehtäviin.

#### 4.1.2 Ruotsin kielen asema

Kuten vastaajajoukon profiilia käsittelevästä luvusta 3.3 ilmenee, työyhteisössä on jäseniä, joiden äidinkieli tai toinen äidinkieli on ruotsi. 11 henkilöä (6 %) on myös suorittanut viimeisimmän tutkimuksensa ruotsiksi tai Ruotsissa. Tutkimusaineisto kuitenkin osoittaa, että käytännössä ruotsin kielellä on yrityksen arjessa yhtä pieni rooli kuin muillakin sellaisilla kielillä, jotka ovat äidinkieliä vain pienelle osalle työntekijöistä, ja ylipäättään muilla kielillä kuin suomella tai englannilla. Myöskään ruotsinkie-

listä asiakaspalvelua tai -yhteydenpitoa ei käytännössä edellytetä, vaikka yrityksellä on myös ruotsinkielisiä asiakkaita. Asiakkaisiin tosin ollaan yhteydessä jonkin verran ruotsiksi, mikä käy ilmi kyselylomakkeen avokysymysten vastauksista: Eräs vastaaja raportoi vastanneensa hänelle osoitettuihin kysymyksiin pari kertaa ruotsiksi, vaikka oletuskielinä teknisissä tehtävissä ovat suomi ja englanti. Toisessa avokysymykseen annetussa vastauksessa toivotaan jonkinlaista tukea niille, jotka ovat työtehtävissään yhteydessä ruotsinkielisiin asiakkaisiin:

”Voisi lisätä vähän ruotsia. Vaikka tukea niille jotka ovat yhteydessä ruotsinkielisiin asiakkaisiin.”  
(V120, ruotsi, <1)

Avokysymyksiin annettuja vastauksia, jotka käsittelevät ruotsin kielen asemaa työyhteisössä tai yrityksen toiminnassa laajemmin, on yhteensä kymmenen. Vastauksista kolme annettiin kyselylomakkeen toisen sivun avokysymykseen ja neljä kolmannen sivun avokysymykseen, joista molemmissa vastaajilla oli tilaisuus tarkentaa Likert-asteikon väittämistä antamiaan arvioita. Loput kolme vastausta annettiin viidennen sivun kysymykseen ”Millaisia ideoita tai ehdotuksia sinulla on työyhteisön sisäisen viestinnän ja monikielisyyden kehittämiseen?”. Kaikkiin näihin avokysymyksiin reagoiminen oli vapaaehtoista, eikä vastaajia erikseen pyydetty kommentoimaan toisen kotimaisen kielen roolia työyhteisössä. Näistä kymmenestä vastauksesta viidessä toivotaan, että ruotsin kielen – tai, kuten eräs vastaaja ehdottaa, laajemminkin skandinaavisten kielten – käyttöä lisättäisiin tai ruotsinkieliseen työskentelyyn tarjottaisiin tukea. Näiden viiden kommentin antaneista vastaajista kaksi on äidinkieltään ruotsinkielisiä ja kolme suomenkielisiä. Yksi suomenkielisistä vastaajista toivoo, että yrityksessä tarjottaisiin tukea ruotsin sekä muiden kielten käyttöön osana ammattisanastoa. Lisäksi kolmessa avokysymyksiin annetussa vastauksessa käy ilmi, että ruotsia käytetään työyhteisön sisällä jonkin verran, mutta selvästi vähemmän kuin suomea tai englantia.

Kielilaki (2003/423) mainitaan kymmenestä ruotsin kieltä käsittelevästä vastauksesta kahdessa. Toinen sen maininneista vastaajista toteaa, että ruotsin kieli ei ole kielilain mukaisessa asemassa, mutta kertoo ymmärtävänsä resurssien puutteen olevan syynä tähän; toinen on sitä mieltä, että kielilakia pitäisi alkaa noudattaa esimerkiksi tarjoamalla palveluille suomen- ja englanninkielisten nimien lisäksi myös ruotsinkieliset nimet:

”Voitaisiin alkaa noudattamaan kielilakia ja tehdä palveluista myös ruotsinkieliset (siis suomen ja englannin lisäksi). Ainakin uusi [yrityksen tarjoama, kansainvälisen konsortion rahoittama palvelu] voisii toimia kaikkien osallistuvien maiden kiellillä.” (V64, suomi, >10)

Eräs vastaajista tuntuu olevan kummissaan siitä, että valtio-omisteisessa ja pääosin valtion rahoittamassa yrityksessä ei tarjota palveluita ruotsiksi:

”Erityisesti mieltä askarruttaa se, että miten voi olla [tämänlaisessa valtion omistamassa yrityksessä] tilanne, jossa suomi ja englantia ovat käytöltään periaatteessa lähes rinnakkaisessa asemassa, samalla kun toinen kansalliskieli ruotsi käytännössä puuttuu lähes kokonaan. Erityisesti ruotsin asemaa pitäisi parantaa ja mm. ruotsinkielisiä asiakkaita palvella ruotsiksi.” (V76, suomi, 1–3)

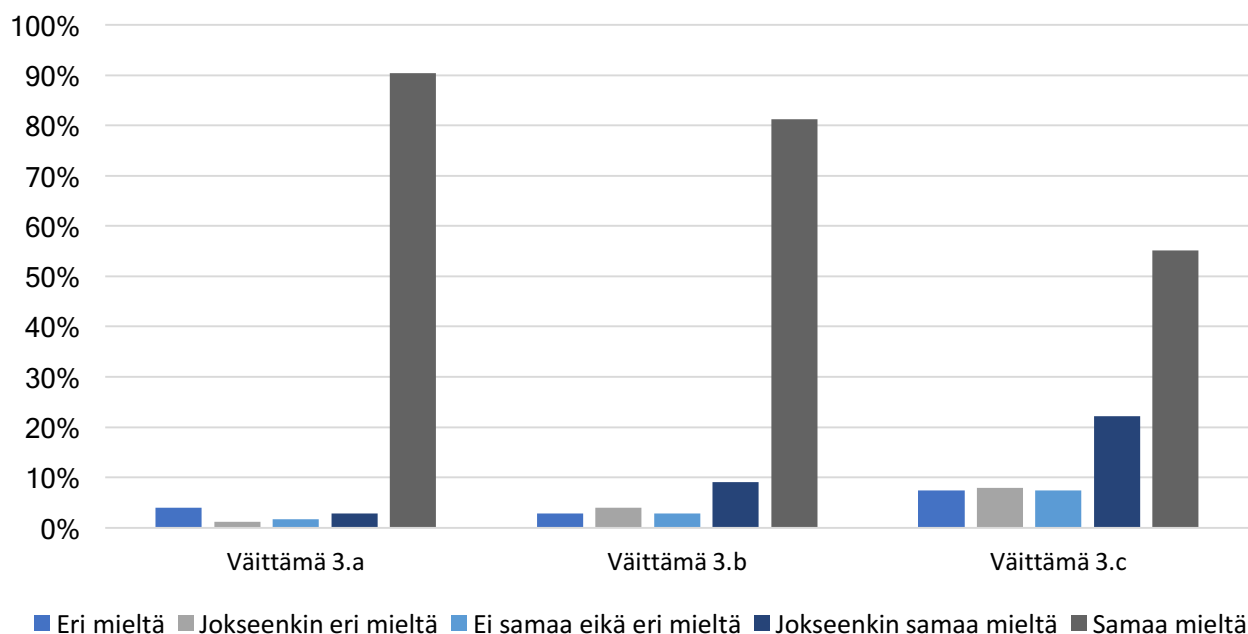
#### 4.1.3 Suomen ja englannin käyttö

Suomen ja englannin kielen käytön suhteiden käsittelyssä tarkastelen ensin, kuinka paljon ja millaisissa konteksteissa vastaajat raportoivat käyttävänsä suomea ja englantia. Tämän jälkeen tarkastelen, miten he kokevat näiden kielten käyttämisen ja suositaanko toista kieltä kenties enemmän kuin toista. Lopuksi erittelen, millaisia näkemyksiä työyhteisön sisällä vastaajien mukaan esiintyy suomen ja englannin rinnakkaisesta käytöstä yleisellä tasolla.

Kyselylomakkeen kolmannen sivun Likert-asteikolla vastaajat saivat pohdittavakseen väittämiä, jotka liittyivät suomeen, englantiiin tai niiden käyttöön. Vastaajia pyydettiin viisiportaisen asteikon avulla arvioimaan, kuinka samaa mieltä he ovat väittämien kanssa: *eri mieltä, jokseenkin eri mieltä, ei samaa eikä eri mieltä, jokseenkin samaa mieltä* vai *samaa mieltä*. Likert-asteikon suomea ja englantia käsittelevistä väittämistä kolme ensimmäistä on lueteltu alla, kuviossa 4; loput väittämät käsitellään tuonnempana, kuvion 5 yhteydessä. Väittämän edessä esiintyvä luku vastaa kyselylomakkeen sivunumeroa ja luvun perässä esiintyvänä kirjaintunnisteena on käytetty samaa kirjainta kuin lomakkeella (ks. liite).

- 3.a Käytän suomea työssäni.
- 3.b Käytän englantia työssäni.
- 3.c Käytän suomea ja englantia työssäni sekaisin.

Esitän vastaukset yllä esitettyihin väittämiin alla (ks. kuvio 4).



Kuvio 4. Suomen ja englannin käyttöä koskeviin väittämiin saatujen vastausten jakauma (%)

Kuten kuviosta 4 nähdään, vastaajat ovat hyvin samanmielisiä väittämien 3.a ”Käytän suomea työssäni” ja 3.b ”Käytän englantia työssäni” kanssa. Jopa 159 vastaajaa 176:sta vastasi väittämään 3.a, ”Käytän suomea työssäni”, olevansa *samaa mieltä* ja viisi vastasi olevansa *jokseenkin samaa mieltä*. Kuitenkin seitsemän vastaajaa raportoi olevansa *eri mieltä* väittämän kanssa. Voidaankin olettaa, että nämä seitsemän vastaajaa eivät osaa suomea. Väittämään 3.b, ”Käytän englantia työssäni”, kohdalla vaihtoehdon *samaa mieltä* valitsi 143 ja vaihtoehdon *jokseenkin samaa mieltä* 16 vastaajaa. Viisi vastaajaa oli *eri mieltä* ja seitsemän *jokseenkin eri mieltä* väittämän kanssa. On siis oletettava, että tutkimuksen kohteena olevassa suomalaisessa yrityksessä voi pärjätä osaamatta englantia ja toisaalta, kuten edellä osoitin, osaamatta suomeakaan. Väittämä 3.c, ”Käytän suomea ja englantia työssäni sekaisin”, jakoi vastaajia hieman edeltäviä väittämiä enemmän: vain 87 vastaajaa (noin 55 %) raportoi olevansa *samaa* ja 39 vastaajaa (noin 22 %) *jokseenkin samaa mieltä*. Vaihtoehdon *eri mieltä* valitsi 13, *jokseenkin eri mieltä* 14 ja *ei samaa eikä eri mieltä* 13 vastaajaa.

Tulosten perusteella voidaan sanoa, että tässä tarkastellussa työyhteisössä käytetään paljon sekä suomea että englantia ja että suurin osa työyhteisön jäsenistä käyttää työssään molempia kieliä. *Ei samaa eikä eri mieltä* -vaihtoehtoa ei näiden kolmen ensimmäisen kysymyksen kohdalla juurikaan valittu.

Siitä, millaisissa tilanteissa tai konteksteissa suomea ja englantia käytetään, vastaajat kertoivat erityisen innokkaasti kyselylomakkeen kolmannen sivun avokysymyksen vastauksissa. Kysymyksessä

heitä pyydettiin täydentämään Likert-asteikon väittämiin antamia arvioita, ja siihen vastaaminen oli vapaaehtoista. Vastauksia tähän kysymykseen annettiin yhteensä 36, ja niistä jopa 32:ssa viitataan joko suomen tai englannin – tai molempien – käyttämisen konteksteihin.

Kolmessa avovastauksessa raportoidaan, että kansainvälisissä projekteissa työskentelyn vuoksi englannin käytöltä ei voi välttyä. Alla esitän näistä kolmesta vastauksesta kaksi. Jälkimmäisessä esimerkissä vastaaja viittaa Likert-väittämiin 3.p ja 3.q, jotka ovat ”Englanti on työyhteisön kielenä tärkeämpi kuin suomi” ja ”Suomi on työyhteisön kielenä tärkeämpi kuin englanti.”

”Pelkästään suomen kielen käyttö olisi minun tapauksessa melko epärealistista, koska olen kansainvälisessä projektissa mukana.” (V61, ruotsi, >10)

”I think it depends very much on your work specific task for the questions p and q. I work with international cooperation so naturally English is most important for me probably but not for some of the others.” (V14, ruotsi, 6–10)

Kansainvälisissä projekteissa työskentelevien lisäksi yksi vastaaja mainitsee työskentelevänsä suomea osaamattomien asiakkaiden kanssa ja yksi kertoo englannin olevan hänelle ulkoisessa viestinnässä selvästi suomea tärkeämpi kieli. On ymmärrettävää, että näiden yhteensä viiden vastaajan työssä englantia käytetään paljon ja se nähdään ikään kuin itsestäänselvyytenä. Nämä viisi vastaajaa eivät yhtä lukuun ottamatta ota kantaa siihen, käyttävätkö he englantia myös viestiessään sisäisesti esimerkiksi muiden tiimien edustajille. Vastaaja, joka raportoi englannin olevan hänelle suomea tärkeämpi ulkoisessa viestinnässä, kertoo sisäisessä viestinnässä käyttävänsä suomea jonkin verran enemmän kuin englantia.

Muiden avokysymykseen annettujen vastausten perusteella käy ilmi, että englantia käyttävät kuitenkin myös sellaiset työyhteisön jäsenet, joiden ei tarvitse pitää englanniksi yhteyttä yrityksen ulkoisiin tahoihin. Näissä vastauksissa kommentoidaan nimenomaan kielten käyttämistä yrityksen sisäisissä konteksteissa. Kielen käyttö jakaa mielipiteitä: osa vastaajista näkee englannin käytön positiivisena asiana ja osa negatiivisena. Jopa 20 vastaajaa kokee, että englannin kielellä on paikkansa, mutta ihan kaikkialle tai jokaiseen työtehtäviin liittyvään toimintoon se ei kuulu:

”[...] englanninkielellä tekstien kirjoittaminen vie enemmän aikaa ja se aika on pois muista töistä.” (V60, suomi, 6–10)

”Vähän ristiriitainen olo käytettyyn kieleen liittyen. Olisi hyvä käyttää englantia, koska sitä kuitenkin tarvitsee tosi usein, ja on hyvä ”rutinoitua” käyttämään sitä. Usein vaan on sellainen tunne, että englanniksi jonkin asian selittäminen on työlästä, eikä aina ole varma, saiko asian esitettyä riittävän ymmärrettävästi. Usein jää sellainen tunne, että olisi hyvä selittää uudelleen suomeksi ainakin suomenkielisille, että VARMASTI joku edes ymmärsi oikein.” (V37, suomi, <1)

Kuten esitin luvussa 2.1.3, englannin kielellä on kasvava rooli tietotekniikka-alalla erityisesti kirjoitettujen ja kirjoitettavien tekstien näkökulmasta. Tutkimuksen kohteena olevassa työyhteisössä englanti on vahvasti läsnä myös työtehtävissä käytettävässä sanastossa. Seitsemän vastaajaa 36:sta mainitsee vastauksessaan alan tai työyhteisön sisäisen termistön, ja silloin kun vastaaja ottaa kantaa kieleen, termistön kannalta suomea tärkeämmäksi tai merkittävämmäksi nousee englanti:

”Englannin kieli on olennainen esimerkiksi teknisen sanaston osalta, joihin ei välttämättä löydy suomenkielisiä vastineita tai ne ovat hankalasti ymmärrettäviä. Muuten [yritys] on pääosin suomenkielinen ja suomen kieltä tulisi käyttää edelleen. Kaikki eivät pysty kuitenkaan viestimään sulavasti englannin kielellä.” (V44, suomi, >10)

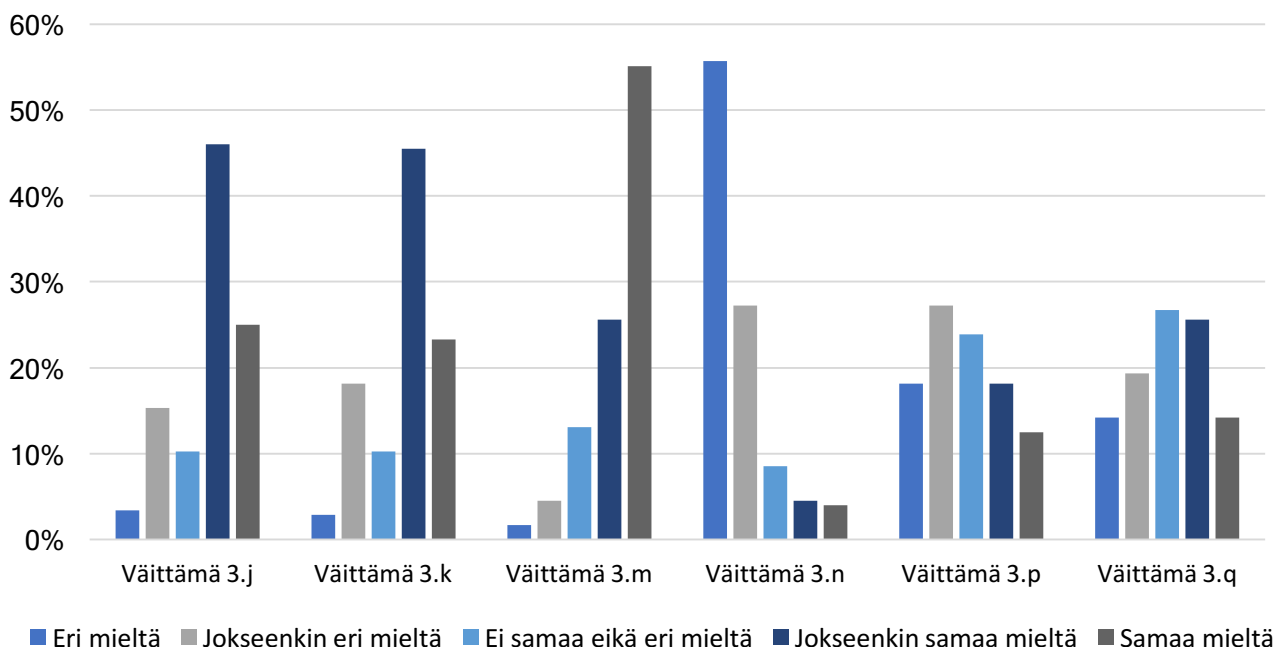
Kaikki aineistoni vastaajat eivät kuitenkaan ole täysin tyytyväisiä siihen, että sanaston ymmärtäminen ja käyttäminen edellyttävät englantia ja ettei yrityksessä pyritä kovinkaan aktiivisesti kehittämään tai käyttämään suomenkielistä ammattisanastoa. Tämä näkemys tulee laajemminkin esiin aineistossa; tarkastelen työyhteisön jäsenten näkemyksiä ammattisanastostaan lähemmin luvussa 4.3. Eräs vastaaja kommentoi englannin kielen valta-asemaa seuraavasti:

”Mielestäni Suomen kielen asema etenkin IT-alalla on huono ja kaikki ammattisanasto on englanniksi, joka johtaa 'englannin suomeksi puhumiseen'. En osaa sanoa onko tämä hyvä vai huono asia, sillä kaikki koodarit ymmärtävät tätä fenglishia. Suomen kielen kehittymisen kannalta olisi toki toivottavaa että sillä pystyisi tekemään töitä millä tahansa sektorilla, myös IT-maailmassa.” (V140, suomi, <1)

Kolmannen sivun Likert-asteikon avulla vastaajat reagoivat myös suomen ja englannin suhdetta koskeviin väittämiin. Vastaajien tuli jälleen arvioida, kuinka samaa mieltä he ovat väittämien kanssa. Kyseiset väittämät on lueteltu alla, ja saatu vastausten jakauma on esitetty kuviossa 5. Väittämät olen koodannut samoin kuin edellä esitetyn kuvion 4 yhteydessä.

- 3.j Olen tyytyväinen siihen, kuinka työyhteisössä käytetään suomea.
- 3.k Olen tyytyväinen siihen, kuinka työyhteisössä käytetään englantia.
- 3.m Useamman kuin yhden kielen käyttäminen on hyvä asia.
- 3.n Toivoisin, että käyttäisimme vain yhtä kieltä työpaikalla.
- 3.p Englanti on työyhteisön kielenä tärkeämpi kuin suomi.
- 3.q Suomi on työyhteisön kielenä tärkeämpi kuin englanti.





Kuvio 5. Suomen ja englannin käyttöä arvottaviin väittämiin saatujen vastausten jakauma (%)

Kuvio 5 osoittaa selvästi, että työyhteisön jäsenet ovat pääasiassa enemmän tyytyväisiä kuin tyytymättömiä siihen, kuinka suomea ja englantia käytetään, sekä erityisesti siihen, että työpaikalla puhutaan useampaa kuin yhtä kieltä. Vastaukset väittämiin 3.j ”Olen tyytyväinen siihen, kuinka työyhteisössä käytetään suomea.” ja 3.k ”Olen tyytyväinen siihen, kuinka työyhteisössä käytetään englantia.” ovat hyvin samankaltaiset: Väittämän 3.j kohdalla 44 vastaajaa on *samaa mieltä*, 81 vastaajaa *jokseenkin samaa mieltä*, 27 *jokseenkin eri mieltä* ja 6 *eri mieltä*; 18 valitsi vaihtoehdon *ei samaa eikä eri mieltä*. Väittämän 3.k kohdalla vastaavat vastaajamäärät ovat 41, 80, 32 ja 5, ja vaihtoehdon *ei samaa eikä eri mieltä* valitsi niin ikään 18 vastaajaa. Valtaosa vastaajista, 97 (55 %), on *samaa mieltä* ja 45 vastaajaa (noin 26 %) *jokseenkin samaa mieltä* väittämän 3.m ”Useamman kuin yhden kielen käyttäminen on hyvä asia” kanssa. Vain kolme raportoi olevansa *eri mieltä* ja kahdeksan *jokseenkin eri mieltä*. Väittämään 3.n ”Toivoisin, että käyttäisimme vain yhtä kieltä työpaikalla” annetut vastaukset kertovat samaa: kyselyyn vastanneista 176 työyhteisön jäsenestä jopa 98 valitsi vaihtoehdon *eri mieltä* ja 48 vaihtoehdon *jokseenkin eri mieltä*, ja vain seitsemän työyhteisön jäsentä kertoo olevansa *samaa mieltä*.

Väittämät 3.p ”Englanti on työyhteisön kielenä tärkeämpi kuin suomi” ja 3.q ”Suomi on työyhteisön kielenä tärkeämpi kuin englanti” jakoivat vastaajien keskuudessa selvästi enemmän mielipiteitä kuin edellä käsitellyt väittämät 3.j, 3.k, 3.m ja 3.n. Määrällisten mittarien perusteella ei voida sanoa, että työyhteisön jäsenet pitäisivät toista kieltä selvästi toista tärkeämpänä. Väittämään 3.p, ”Englanti on

työyhteisön kielenä tärkeämpi kuin suomi”, 22 vastaajaa raportoi olevansa *samaa mieltä*, 32 *jokseenkin samaa mieltä*, 48 *jokseenkin eri mieltä* ja 32 *eri mieltä*. 42 valitsi vaihtoehdon *ei samaa eikä eri mieltä*. Väittämän 3.q, ”Suomi on työyhteisön kielenä tärkeämpi kuin englantia”, kohdalla 25 on *samaa mieltä*, 45 *jokseenkin samaa mieltä*, 34 *jokseenkin eri mieltä* ja 25 *eri mieltä*, ja vaihtoehdon *ei samaa eikä eri mieltä* valitsi 47 vastaajaa. Vastausten perusteella hieman useampi tuntuu kuitenkin pitävän suomea englantia tärkeämpänä, mutta kuten olen edellä osoittanut, kielten merkitys yksittäisen työyhteisön jäsenen työssä näyttää aineiston perusteella riippuvan paljon yksilön työtehtävistä. Tätä huomiota tukevat myös kyselylomakkeen muiden osioiden vastaukset, joita tulen analysoimaan luvussa 4.2.2.

Sekä kyselylomakkeen toisella että kolmannella sivulla Likert-asteikon jälkeen esitettiin vapaaehtoinen avoin kysymys ”Jos valittavana olisi ollut vaihtoehto ’en osaa sanoa’, olisitko valinnut sen?”. Toisella sivulla kysymykseen vastasi jopa 63 ja kolmannella sivulla 18 työyhteisön jäsentä. Kuviossa 5 esitetyistä väittämistä etenkin väittämät 3.p ja 3.q on mainittu kolmannen sivun kysymyksen vastauksissa useasti: niistä kumpikin mainitaan kymmenen kertaa, ja ne mainitaan aina yhdessä. Kuviota 5 katsoessa ei ole yllättävää, että niin moni olisi väittämien 3.p ja 3.q, ”Englanti on työyhteisön kielenä tärkeämpi kuin suomi” ja ”Suomi on työyhteisön kielenä tärkeämpi kuin englantia”, kohdalla valinnut vaihtoehdon *en osaa sanoa*, sillä myös vaihtoehto *ei samaa eikä eri mieltä* on näiden väittämien kohdalla valittu huomattavasti useammin kuin muiden kuviossa esitettyjen väittämien kohdalla. Kuviossa 5 esitetyistä väittämistä 3.m on mainittu tämän kysymyksen vastauksissa neljästi, väittäjä 3.n kahdesti ja väittämät 3.j sekä 3.k kerran kumpikin.

Edellä on ilmennyt, että suomella ja englannilla on molemmilla paikkansa tutkimuskohteena olevassa työyhteisössä myös asenteen tasolla. Kaksikielisyyteen suhtaudutaan pääosin positiivisesti, mutta siitä, kuinka paljon ja missä tilanteissa kumpaakin kieltä käytetään, esiintyy eriäviä näkemyksiä. Vastaajat myös perustelevat näkemyksiä eri tavoin. Esimerkkinä tästä kaksi kolmannen sivun avokysymykseen vastannutta korostaa englannin kielen merkitystä nojaamalla ”parempiin rekrytointeihin” sekä ”kilpailukyvyn säilyttämiseen”.

”Mielestäni on tärkeää, että yrityksemme palkataan myös täysin englanninkielisiä ihmisiä. Vain näin voimme varmistaa, että meillä on paras mahdollinen kompetenssi käytössä.” (V129, suomi, 1–3)

Eräs vastaaja kommentoi kielten käyttöä ja niiden välillä tehtävää valintaa kekseliään vertauskuvan avulla seuraavasti:

”Kielten tärkeys vaihtelee. Molemmat ovat tärkeitä. Englanti ja Suomi ovat mielestäni vähän kuin kahvilusikka ja lusikka. Molemmilla voi syödä keittoa ja sekoittaa kahvia, sopivuus tilanteisiin on sitten toinen asia. Vertailu hieman ontuu, jos kollega ei puhu suomea, kieltä ei voi käyttää. Mutta useimmat kollegat puhuvat kuitenkin molemmat kielet.” (V62, saksa, 6–10)

Yksi selkeimmistä englannin käyttöön liittyvistä huolista, joka kolmannen sivun ja itse asiassa koko kyselylomakkeen avokysymysten vastauksissa nousee esille, on yrityksen suomenkielisten työntekijöiden huono englannin kielen taito. Termi rallienglanti, huonosti tai liian suomalaisesti puhuttu englanti, tai fnglish, suomen ja englannin sekoitus, mainitaan kyselylomakkeen avovastauksissa yhteensä seitsemän kertaa. Esimerkkeinä tällaisista vastauksista esitän alla kaksi kolmannen sivun avokysymykseen annettua:

”Useille kielille pitää ehdottomasti olla tilaa tällaisessa työyhteisössä. Kauhukuvani olisi, että puhuisimme kaikki toisillemme pelkkää ’rallienglantia’.” (V76, suomi, 1–3)

”Englannin käyttäminen suomen ohella on tärkeää, mutta jos englannista tulee [yrityksessä] tärkeämpi kuin suomesta, menetämme paljon: suurin osa ihmisistä ei hallitse englantia kunnolla, nyanssit ja spontaanisuus häviävät viestinnästä eikä suomenkieli pääse kunnolla kehittymään. Emme ole kaksikielisiä, emme edes puolikielisiä vaan jotain omituista [yrityksen omaa kieltä] mongertavaa kansaa.” (V25, suomi, >10)

Kolmannen sivun avovastauksissa huonosti puhuttu englanti mainitaan kolmesti ja toisen sivun avovastauksissa neljästi. Viidennen sivun avovastauksissa, joissa vastaajilta pyydettiin yleisellä tasolla kehitysehdotuksia sisäiseen viestintään, toive joko koko työyhteisön tai ainoastaan johdon englannin kielen taidon kehittamisestä nousee esiin jopa kymmenessä vastauksessa.

Koska suomi ja englanti ovat työyhteisön käytetyimmät kielet, valinnat suomen ja englannin välillä sekä erilaiset näkemykset ja kokemukset kaksikielisyydestä ovat esillä eri näkökulmista tarkasteltuina myös analyysini tulevilla luvuilla. Luku 4.2 käsittelee kielipolitiikkaa, ja alaluvussa 4.2.2 tulen esittämään työyhteisön jäsenten erilaisia suhtautumistapoja siihen, että suomea ja englantia ohjeistetaan käyttämään sisäisessä viestinnässä rinnan. Luvussa 4.3 keskityn ammattisanastoon, jonka tarkastelussa englannin ja suomen sekoittuminen ovat niin ikään läsnä. Ennen näihin teemoihin siirtymistä käsittelen luvussa 4.1.4 työyhteisön jäsenten suhtautumistapoja monikielisyyteen ylipäätään.

#### **4.1.4 Suhtautuminen monikielisyyteen**

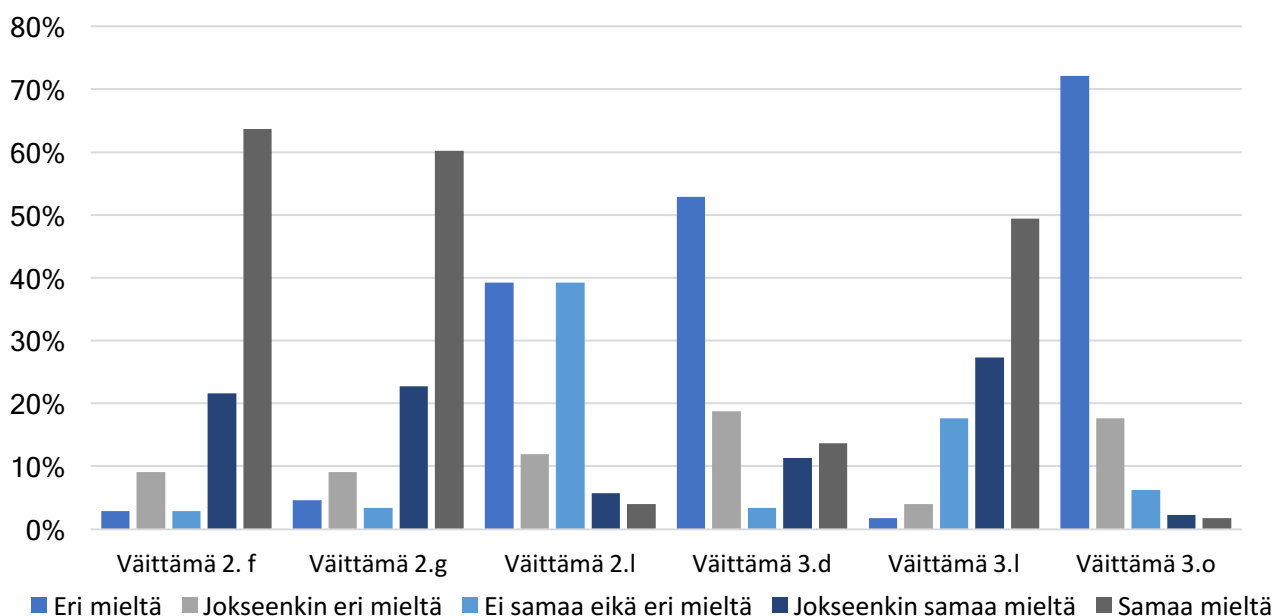
Kyselylomakkeen vastauksista selviää, että työyhteisössä tiedetään käytettävän suomen, englannin ja ruotsin ohella myös muita kieliä. Intian kielten ohella muita kieliä ei suoranaisesti mainita, mutta eräs vastaaja väittää, että ”[työyhteisön sisällä] puhutaan yli kymmentä kieltä äidinkielenä, ja vain parin

äidinkieli (tällä hetkellä ei ehkä sitäkään) on englantia” (V34, suomi, >10). Vaikka kyse onkin yksittäisen vastaajan näkemyksestä, tukee vastaus sitä käsitystä, että työyhteisön sisäinen monikielisyys ja -kulttuurisuus on sen jäsenten tiedossa. Yksikään vastaajista ei kyseenalaista kyselylomakkeella käytettyä monikielisuuden käsitettä tai väitä, että työyhteisössä puhuttaisiin pelkästään suomea ja englantia.

Kyselylomakkeen toisen ja kolmannen sivun Likert-asteikoilla vastaajat saivat reagoidakseen kuusi monikielisyyteen liittyvää väittämää. Monikielisyyteen liittyvillä väittämillä tarkoitan tässä niitä väittämiä, jotka joko sisältävät monikielisuuden käsitteen tai viittaavat muihin kieliin kuin suomeen tai englantia. Likert-asteikkojen monikielisyyttä käsittelevät väittämät on lueteltu alla. Lomakkeen toisella sivulla esiintyvät väittämät alkavat luvulla 2 ja kolmannella sivulla esiintyvät luvulla 3; kirjain-

- 2.f Monikielisyys näkyy työarjessani.
- 2.g Monikielisyys näkyy työtehtävissäni.
- 2.l Toivoisin muutosta siihen, missä tilanteissa käytän jotain muuta kieltä [kuin suomea tai englantia] työpaikalla.
- 3.d Käytän työssäni suomen ja englannin ohella muitakin kieliä.
- 3.l Monikielisessä yrityksessä työskentelystä on minulle hyötyä.
- 3.o Monikielisessä yrityksessä työskentelystä on minulle haittaa.

Vastausten jakauma yllä esitettyihin väittämiin kuvataan alla (ks. kuvio 6).



Kuvio 6. Toisen ja kolmannen sivun monikielisyyttä koskeviin väittämiin saatujen vastausten jakauma (%)

Yllä esittämästäni kuviosta 6 voidaan tulkita, että monikielisyys todella näkyy työyhteisön jäsenten työssä eikä siitä nähdä olevan haittaa: ainoastaan kolme vastaajaa eli noin 2 % vastaajista on *samaa* tai *jokseenkin samaa mieltä* väittämän 3.o ”Monikielisessä yrityksessä työskentelystä on minulle haittaa” kanssa. Toisaalta noin kolme neljäsosaa vastaajista, 135 henkilöä, on *samaa* tai *jokseenkin samaa mieltä* väittämän 3.1 kanssa eli sitä mieltä, että monikielisessä yrityksessä työskentelystä on hyötyä. Kymmenen vastaajaa (melkein 6 %) on *eri mieltä* tai *jokseenkin eri mieltä* väittämän 3.1 kanssa. Vaikka yli puolet vastaajista (93), noin 53 %, kieltää käyttävänsä työpaikalla muita kieliä kuin suomea tai englantia, kuitenkin melkein 14 % vastaajista raportoi olevansa *samaa mieltä* ja hieman yli 11 % *jokseenkin samaa mieltä* väittämän kanssa 3.d ”Käytän työssäni suomen ja englannin ohella muitakin kieliä” kanssa. Väittämän 2.1 ”Toivoisin muutosta siihen, missä tilanteissa käytän jotain muuta kieltä [kuin suomea tai englantia] työpaikalla” kohdalla melkein 40 % vastaajista on valinnut vaihtoehdon *ei samaa eikä eri mieltä* ja lähes täsmälleen yhtä moni vaihtoehdon *eri mieltä*.

Kuten esitän edellisessä luvussa 4.1.3, vastaajilla oli toisen ja kolmannen sivun Likert-asteikkojen jälkeen mahdollisuus ilmaista, olisivatko he jonkin väittämän kohdalla valinneet vastausvaihtoehdon *en osaa sanoa*. Kuviossa 6 esitetyistä kolmannen sivun väittämistä 3.d, 3.1 ja 3.o ainoastaan kahteen jälkimmäiseen olisi haluttu vastata *en osaa sanoa*: kaksi vastaajaa on maininnut väittämän 3.1 ”Monikielisessä yrityksessä työskentelystä on minulle hyötyä”, ja heistä toinen mainitsee vastauksessaan myös väittämän 3.o ”Monikielisessä yrityksessä työskentelystä on minulle haittaa”. Lomakkeen toisella sivulla esitetyistä väittämistä väittämiin 2.f ”Monikielisyys näkyy työarjessani” ja 2.g ”Monikielisyys näkyy työtehtävissäni” ei yksikään vastaaja olisi vastannut *en osaa sanoa*. Sen sijaan väittämän 2.1 ”Toivoisin muutosta siihen, missä tilanteissa käytän jotain muuta kieltä [kuin suomea tai englantia] työpaikalla” kohdalla vaihtoehdon *en osaa sanoa* olisi halunnut valita 15 vastaajaa. Kuten kuviosta 6 nähdään, Likert-asteikolla väittämän 2.1 kohdalla lähes 40 % vastaajista oli valinnut vaihtoehdon *ei samaa eikä eri mieltä*. Tämä osoittaa, että vastaajista suuri osa ei tiennyt, miten suhtautua väittämään, ja mahdollisesti juuri tästä syystä *en osaa sanoa* -vaihtoehtoa olisi kaivattu.

Vaikka suomen, englannin ja ruotsin ohella ei suoraan mainita muita työyhteisössä puhuttuja kieliä kuin Intian kielet, suhtautuminen muihin kuin edellä mainittuun kolmeen kieleen – suomeen, englantiin ja ruotsiin – tuntuu olevan pääasiassa neutraali. Kyselylomakkeen avointen kysymysten vastauksissa ei ilmene negatiivista suhtautumista monikielisyyttä kohtaan, mutta erityisesti ammattisanastoa käsittelevän lomakkeen sivun neljä avokysymykseen annetut vastaukset osoittavat, että monikielisyys häiritsee terminologian haltuunottoa ja yhteisen sanaston kehittymistä. On kuitenkin todennä-

köistä, että monikielisyydellä tarkoitetaan ammattisanastoon liittyen kaksikielisyyttä, suomen ja englannin sekoittumista toisiinsa. Suomen ja englannin käyttöä työyhteisön ammattisanastoon liittyen tarkastelen lähemmin luvussa 4.3.

Luvussa 4.1.1 käsittelin sellaisten vastaajien suomen kielen taitoa, jotka olivat ilmoittaneet äidinkielen jonnekin muun kuin suomen. Selvisi, että vain 55 % näistä vastaajista kokee osaavansa suomea sujuvasti. Koska tutkimuksen kohteena oleva yritys ei järjestä tai takaa muunkielisille suomen kielen opetusta, työntekijät ovat itse vastuussa kielellisestä integroitumisestaan työyhteisöön ja Suomeen. Tämä tosiasia ja sen haitallisuus eivät ole jääneet huomaamatta työyhteisön jäseniltä: kyselylomakkeella kerätyistä avokysymysten vastauksista kymmenessä korostetaan sitä, että muunkielisiä työntekijöitä pitäisi jollain tavoin rohkaista ja auttaa, jotta suomen käyttö työyhteisön sisällä voisi lisääntyä. Osa perustelee ehdotustaan sillä, että tämä myös parantaisi suomea osaamattomien mahdollisuuksia integroitua suomalaiseen yhteiskuntaan. Jonkinlaisen, joko työhön integroidun tai ulkoisesti tarjottavan opetuksen tai koulutuksen tarjoaminen mainitaan konkreettisesti neljässä vastauksessa. Kielen oppimisen ja sopeutumisen väliseen yhteyteen liittyen eräs maahanmuuttajaksi itseään nimitävä työntekijä vastasi kyselyn toisen sivun avoimeen kysymykseen seuraavasti:

”Maahanmuuttajana tiedän, että kielenvaihto kollegoiden ja tuttavien kanssa on erittäin vaikea, mutta samalla olen sitä mieltä, että Suomen kielen käyttö pitäisi suosia ja edistää myös monikielissä ympäristössä, muuten kieli kärsii (Finglish). Tämä on mielestäni myös ei (vielä) suomea puhuvan työntekijän intressissä, koska kielitaito ei paranne, ellei sitä käytä. Toisaalta yritys ei ole kielikylpy...” (V62, saksa, 6–10)

Toinen, kyselyyn englanniksi vastannut työyhteisön jäsen vastaa samaan kysymykseen toivovansa työpaikalla käytettävän vähemmän englantia. Perusteluksi hän esittää, että kehittääkseen suomen kielen taitoaan hänen tulisi päästä käyttämään kieltä. Eräs vastaaja pohti osana vastaustaan toisen sivun avokysymykseen, voisiko yrityksen kielipolitiikka olla aktiivista ja sellaista, jossa rekrytoitavien työntekijöiden kielitaito nähtäisiin sellaisena osana heidän osaamistaan, jota haluttaisiin kehittää kuten muitakin osaamisalueita. ”Se parantaa heidän työmarkkinakelpoisuuttaan ja osaamisen säilymistä Suomessa”, hän (V110, suomi, 3–6) perustelee. Tutkimuksen kohteena oleva yritys on ilmeisesti aiemmin harjoittanut nykyisestä poikkeavaa politiikkaa muunkielisten työntekijöiden suhteen, sillä kolmannen sivun avokysymykseen annettiin seuraavankinlainen vastaus:

”[...] Yritys voisi myös rohkaista suomea puhumattomia suomen kielen kursseille, kuten aiemmin teki.” (V10, suomi, >10)

## 4.2 Työyhteisön kokemukset ja näkemykset kielipolitiikasta

Kielipolitiikka nousi monikielisyyden ohella yhdeksi kyselylomakkeen vallitsevista teemoista, ja yhtäältä siihen liittyviä kysymyksiäkin esitettiin eri muodoissa läpi lomaketta (ks. liite). Yrityksen kielipoliittisista linjauksista tiedusteltiin ensimmäisen Likert-asteikon väittämässä kyselylomakkeen toisella sivulla, jolla esitettiin useita väittämiä kielipolitiikkaan ja monikielisyyteen liittyen. Kielipoliittisiin aiheisiin viitattiin myös kyselyn kolmannella sivulla, jolle sijoitettujen Likert-väittämien avulla pyrittiin selvittämään vastaajien asenteita monikielisyyttä kohtaan sekä kokemuksia siitä, miten se työssä toteutuu. Kummankin Likert-asteikon jälkeen vastaajat saivat tarkentaa tai laajentaa vastauksiaan sanallisesti, ja moni kommentoikin kielipoliittisia linjauksia ja ilmaisi omin sanoin ajatuksiaan monikielisessä työyhteisössä työskentelystä.

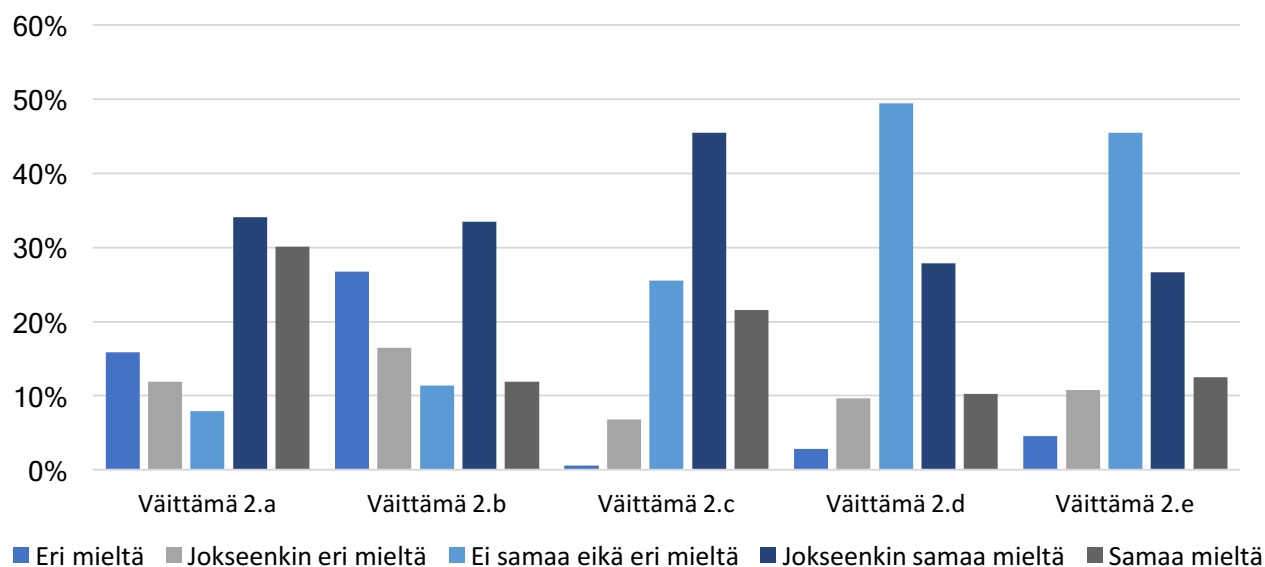
### 4.2.1 Tietoisuus kielipoliittisista linjauksista

Tutkimuksen kohteena olevan yrityksen intranet-sivustolla kielipolitiikka on esitetty osana markkinointi- ja viestintäryhmän *How to* -osion ohjeistusta sisäisestä viestinnästä ja muiden työntekijöiden tiedottamisesta. Tälle alasivulle, alimman otsikon *Nice to know* – suomeksi ”kiva tietää” – alle on kirjattu muutamia ohjeita yrityksen sisäiseen kielipolitiikkaan liittyen. Tälle listalle kootut ohjeet on lainattu suoraan vuonna 2011 julkaistusta kielipoliittisesta ohjeistuksesta, johon viittasin myös luvussa 3.1. Näihin ohjeisiin kuuluu esimerkiksi se, että johtoryhmän kokouksista tulee olla saatavilla sekä suomen- että englanninkieliset muistiot, sekä se, että koko henkilöstöä koskevan tiedon tulee olla saatavilla niin ikään suomeksi ja englanniksi.

Suoraan kielipolitiikkaan liittyviä väittämiä esitettiin kyselylomakkeen toisella sivulla Likert-asteikossa, jossa vastaajat saivat jälleen arvioida, kuinka samaa tai eri mieltä he väittämien kanssa ovat. Nämä viisi kielipolitiikkaa käsittelevää väittämää olivat:

- 2.a Olen tietoinen, että yrityksessä on määritelty kielipolitiikka.
- 2.b Tiedän, mitä yrityksen kielipoliittinen linjaus pitää sisällään.
- 2.c Uskon noudattavani yrityksen kielipoliittisia linjauksia.
- 2.d Yrityksen kielipoliittinen linjaus on hyvä.
- 2.e Yrityksen kielipoliittisessa linjauksessa on parantamisen varaa.

Saatujen vastausten jakauma yllä esitettyihin väittämiin on kuvattu kuviossa 7.



Kuvio 7. Toisen ja kolmannen sivun kielipolitiikkaa koskeviin väittämiin saatujen vastausten jakauma (%)

Kuten kuviosta 7 nähdään, suurin osa vastaajista raportoi tietävänsä, että yrityksessä on määritelty kielipolitiikka: yhteensä 103 henkilöä (hieman alle 65 %) on vastannut olevansa *samaa* tai *jokseenkin samaa mieltä* väittämän 2.a ”Olen tietoinen, että yrityksessä on määritelty kielipolitiikka” kanssa. Toisaalta jopa 28, noin 16 %, on vastannut olevansa *eri mieltä*. Mielenkiintoista kuitenkin on, että väittämän 2.b kohdalla 47 vastaajaa (lähes 27 %) 176:sta kertoo, ettei tiedä, mitä kielipoliittinen linjaus pitää sisällään. Vain noin 21 vastaajaa eli 12 % uskoo tietävänsä linjauksen sisällön ja on vastannut olevansa *samaa mieltä* väittämän kanssa; 59 on vastannut olevansa *jokseenkin samaa mieltä*. Noin 65 % vastaajista uskoo silti noudattavansa kielipoliittisia linjauksia ja vastasi väittämään 2.c ”Uskon noudattavani yrityksen kielipoliittisia linjauksia” olevansa joko *samaa* (38 vastaajaa) tai *jokseenkin samaa mieltä* (80 vastaajaa). Yli neljäsosa vastaajista, 45 henkilöä, vastasi, että on väittämän 2.c kanssa *ei samaa eikä eri mieltä*. Tähän saadaan lisävalaisua tarkastelemalla seuraavan kahden kysymyksen vastauksia.

Likert-asteikon jälkeen toisella sivulla esitettyyn vapaaehtoisesti vastattavaan avoimeen kysymykseen ”Jos valittavana olisi ollut vaihtoehto ’en osaa sanoa’, olisitko valinnut sen?” vastasi aineiston 176 vastaajasta 63. Vastauksista 42:ssa raportoitiin, että väittämään 2.d ”Yrityksen kielipoliittinen linjaus on hyvä” olisi mieluummin vastattu *en osaa sanoa*; lähes yhtä monessa, 39 vastauksessa, samoin olisi vastattu väittämään 2.e. On todennäköistä, että tästä syystä väittämien 2.d ja 2.e kohdalla yli 45 % vastaajista valitsi Likert-asteikosta kohdan *ei samaa eikä eri mieltä*. Myös väittämän 2.c arviointi tuntuu olleen vastaajille hankalaa, sillä 27 olisi valinnut vaihtoehdon *en osaa sanoa* sen



kohdalla. Sen sijaan väittämät 2.a ja 2.b tuntuvat herättäneen selkeitä ajatuksia puolesta tai vastaan, vaikkakin kumpikin niistä on mainittu tämän kysymyksen vastauksissa 12 kertaa. Vastaajista kuusi – melkein 10 % tähän avoimeen kysymykseen vastanneista – olisi vastannut vaihtoehdon *en osaa sanoa* kaikkiin viiteen kielipolitiikkaa koskevaan kysymykseen, ja neljä vastaajaa olisi vastannut niin neljään viidestä kysymyksestä. Voidaan siis tulkita, että esittämäni Likert-väittämien valossa kielipoliittisten linjausten tarkoituksenmukaisuudesta ollaan työyhteisön sisällä kohtalaisen epävarmoja.

Toisen sivun avoimeen kysymykseen, joka esitettiin Likert-asteikon yhteydessä ja jossa vastaajia pyydettiin tarkentamaan väittämilleen antamiaan arvioita, vastasi 36 vastaajaa. Käsitteet kielipolitiikka tai kielipoliittinen linjaus mainitaan vastauksista 17:ssä. 12:ssä niistä ilmaistaan tavalla tai toisella yrityksen kielipolitiikan olevan vastaajalle vieras. Osa näistä vastaajista ei ennen kyselyyn vastaamista ollut tiennyt lainkaan, että yrityksessä on määritelty kielipolitiikka; osa raportoi olevansa epätietoinen virallisten linjausten suhteen mutta hahmottavansa, millainen yrityksen kielipolitiikka käytännössä on. Eräs vastaaja kirjoittaakin seuraavasti:

”En ole nähnyt enkä kuullut mitään yrityksen virallisesta kielipoliittisesta linjauksesta. Epävirallisesti on kyllä sanottu, että suomi ja englanti ovat varsinaiset käyttökielet ja muita käytetään, jos sattuu olemaan tarvetta.” (V153, suomi, 1–3)

On mielenkiintoista, että vastaajalle on sanottu muita kieliä käytettävän tarpeen vaatiessa, sillä suurimmalla osalla vastaajista kielipolitiikka tuntuu viittaavan ainoastaan suomen ja englannin käyttöä koskeviin kirjoitettuihin tai kirjoittamattomiin sääntöihin.

Kuviosta 7 nähdään myös, että väittämä 2.d, ”Yrityksen kielipoliittinen linjaus on hyvä”, on jakanut vastaajia melko paljon. Melkein puolet, 87 kaikista kyselyyn vastanneista, on väittämän kanssa *ei samaa eikä eri mieltä*, mutta 49 vastaajaa (noin 28 %) raportoi kuitenkin olevansa *jokseenkin samaa mieltä* ja 18 (noin 10 %) *samaa mieltä*. Hieman yli kymmenesosa, 22 henkilöä, kertoo olevansa *eri mieltä* tai *jokseenkin eri mieltä* väittämän kanssa. Tästä huolimatta väittämän 2.e ”Yrityksen kielipoliittisessa linjauksessa on parantamisen varaa” kohdalla jopa 69 henkilöä (noin 39 %) vastaajista on vastannut olevansa *samaa* tai *jokseenkin samaa mieltä* ja noin 27 henkilöä (15 %) *eri mieltä* tai *jokseenkin eri mieltä*. Myös tämän väittämän kohdalla liki puolet vastaajista valitsi asteikon keskimmäisen vaihtoehdon, *ei samaa eikä eri mieltä*.

### 4.2.2 Suhtautuminen kielipolitiikkaan

Kyselylomakkeen toisen sivun avokysymyksen vastauksissa nousee paljon eriäviä kokemuksia yrityksen kielipolitiikasta ja sen toteutumisesta. Kielipolitiikasta esitettiin väittämiä myös toisen sivun Likert-asteikossa. Vastaukset näihin väittämiin kokosin edellisessä luvussa 4.2.1 esitettyyn kuvioon 7 ja tulkitsin niitä kuvion yhteydessä. Luvun päätteeksi tulkitsin myös Likert-asteikon kielipolitiikkaa arvottaviin väittämiin annettuja vastauksia. Käsittelen ja tulkitsen seuraavassa sekä Likert-väittämien että avokysymyksen vastauksia enemmän siitä näkökulmasta, millaiseksi työyhteisön jäsenet aineiston perusteella kokevat yrityksen kielipoliittiset linjaukset.

Toisen sivun Likert-asteikon vastauksista ja ylipäätään luvun 4.2.1 huomioiden pohjalta voidaan todeta, että pääasiassa kielipoliittisiin linjauksiin ollaan enemmän tyytyväisiä kuin tyytymättömiä, mutta kielipolitiikkaan ja sen toivotunlaiseen toteutumiseen liittyy melko paljon epävarmuutta. Toisen sivun avoin kysymys antoi vastaajille mahdollisuuden kertoa suhtautumisestaan kielipolitiikkaan omin sanoin. Kaikki kysymyksen annetut vastukset koskevat tavalla tai toisella yrityksen kielipolitiikkaa tai kielen käyttöä, vaikka niissä ei erikseen käsitellä kielipolitiikka mainittaisikaan. Kielipolitiikkaan liittyvissä käsityksissä ja kokemuksissa on paljon vaihtelua:

”Onko meillä jokin kielipoliittinen linjaus?” (V44, suomi, >10)

”The language policy (English & Finnish as working languages) works quite well in practice, and there are few issues with communication, especially in teams where everyone knows both Finnish and English. [...]” (V87, ruotsi, <1)

Jälkimmäisen kaltaiset maininnat ovat kuitenkin harvinaisempia kuin epätietoisuutta implikoivat, ja näiden ääripäiden väliin mahtuu myös paljon uumoilua, arvelua ja muunlaisia mielipiteitä:

”Viimesin tietoni kielipolitiikaasta on 90 luvulta, jolloin [yritys] päätti käyttää amerikan englantia englantia käytettäessä, mutta muuten eglanti on tullut käyttöön ilman selkeästi julkaistua politiikkaa” (V64, suomi, >10)

”Olen tutustunut yritykseni kielipolitiikkaan tullessani yritykseen töihin, mutta en ole kuullut/nähty mahdollisia päivityksiä siihen, joten en voi olla täysin varma nykyisen politiikan linjauksista. Vastasin tuntemani politiikan perusteella.” (V102, suomi, 6–10)

Koska työyhteisön monikielisyys ja -kulttuurisuus on varsin hyvin tiedossa, kaikille vastaajille tuntuu olevan selvää se, että englannin käytölle on perusteita ja työssä tulee suomen lisäksi käyttää englantia. Vaikka esimerkiksi sähköpostiketjussa ei juuri tietyllä hetkellä olisikaan mukana ei-suomenkielisiä kollegoita, tilanne voi muuttua nopeasti. Sen sijaan asia, mikä ei kaikille ole selvää on se, minkä

vuoksi työyhteisössä halutaan käyttää suomea. Eräs vastaaja on esimerkiksi vastannut toisen sivun vapaaehtoiseen avokysymykseen seuraavasti:

”Modernissa it-yrityksessä oletuskieli on yleensä englanti, nyt on ollut ryhmiä/hankkeita, jotka ovat luonteeltaan teknisiä, mutta suomen kielen käytöllä dokumentaatiossa ym. suljetaan pois asi-  
antuntijoita.” (V118, suomi, 1–3)

Toinenkin vastaaja toteaa, että englanti on alalla ”de-facto standardi ja kaikille yhteinen kieli” eikä työntekijöiden äidinkielellä tulisi juurikaan olla väliä (V17, suomi, >10). Englanniksi vastanneilla työyhteisön jäsenillä on toisistaan hyvin poikkeavia mielipiteitä: yksi esimerkiksi toivoo enemmän suomea, jotta hänkin voisi oppia sitä; toinen on sitä mieltä, että suomenkielisen viestinnän runsaus kirjallisessa ja suullisessa kanssakäymisessä jättää muunkieliset ulkopuolelle; kolmannen mielestä kielipolitiikka on hyvä, mutta kun sitä ei noudateta vaikkapa sisäisissä tiedotustilaisuuksissa, joutuvat työntekijät kuulemaan epäihanteellista suomen ja englannin sekoitusta:

“I think the language policy as such is good, but it is not always followed in an optimal way. Im thinking mainly of the [common company info event] where for instance slide can be in English but the presentation in Finnish or the other way around. This mix is not optimal.” (V14, ruotsi, 6–10)

Osa vastaajista ajattelee, että koska suomea ja englantia tulisi käyttää työyhteisön sisällä rinnan, englannin käyttöön erityisesti suullisessa viestinnässä tulisi panostaa nykyistä enemmän. Alla esitetyn vastauksen kaltaisia näkemyksiä esiintyy aineistossa muutamia.

”[...] Koska englanti on yhteinen kieli, sen osaamiseen kannattaa panostaa. Välillä yhteisissä tilaisuuksissa sanoma kärsii, kun puhuja ei ilmaise itseään luontevasti englanniksi.” (V34, suomi, >10)

Toisaalta on myös vastauksia, joissa suomen käyttöä toivotaan lisää, sillä kuten luvussa 4.1.3 osoitin, pelkän huonon englannin kielen käyttö ei vastaajien mukaan lisää ymmärrystä työntekijöiden välillä vaan päinvastoin ärsyttää ja jopa hankaloittaa työntekoa. Niin kutsutun finglishin puhuminen – tai oikeastaan sen kuuntelu – koetaan hankalaksi, ja lisäksi se saattaa aiheuttaa väärinymmärryksiä; toisaalta englanninkielisten termien suomennosten miettiminen voi tuottaa päänvaivaa ja käännökset ovat toisinaan kankeita. Eräs vastaaja kuvaa nykyisellään toteutuvasta kielipolitiikasta kumpuavia ongelmia seuraavasti:

”[...] Kielen käytössä ei henkilökohtaisia ongelmia, mutta monikielisessä tiimissä välillä haasteita, kun ei ole olemassa yhtä kieltä, jota kaikki sujuvasti puhuisivat. Ongelmista selvittää, mutta vaikuttaa työtehoon. Tuohon ei kuitenkaan politiikka auta, vaan yksilötason koulutus. Osaavia tekijöitä täytyy kuitenkin hyödyntää, ei voida rajata ihmisiä pois kielitaidon vuoksi. Lisättyä myös vanhan dokumentaation päivittämisessä kaksikieliseksi.” (V69, suomi, >10)

Vastauksissa esiintyy myös jonkin verran näkemyksiä, joiden mukaan englanninkielinen viestintä tuntuu välillä pakotetulta, vaikka englantia onkin yrityksen toinen virallinen kieli. Eräs vastaaja kirjoittaa aiheesta seuraavasti:

”Koska organisaatiossamme työskennellään sekä suomeksi että englanniksi, on minusta ongelmallista, että monissa tilausuuksissa tai koulutuksissa kieli vaihdetaan yhden osallistujan takia englanniksi, minkä jälkeen keskustelu varsinkin monimutkaisista asioista tyrehtyy niiden osalta, joille englantia ei ole päivittäinen työ- tai kotikieli.” (V104, suomi, 6–10)

Eräs toinen vastaaja toivoo, että englannin käytöstä luovuttaisiin silloin, kun se ei ole aivan pakollista, koska suomeksi asiat saa ilmaista tarkemmin ja yksinkertaisesti paremmin. Myös silloin, jos esimerkiksi keskustelun aiheena oleva lähdeaineisto on suomeksi, tuntuu hölmöltä käydä keskustelua englanniksi yhden paikallaolevan huonon suomen kielen taidon vuoksi.

#### 4.2.3 Vastaajien ehdotuksia kielipolitiikan kehittämiseksi

Tässä luvussa perehdyn niihin kyselylomakkeen vastauksiin, jossa esitetään jonkinlaisia yrityksen kielipoliittisiin linjauksiin liittyviä kehitysehdotuksia. Kyselylomakkeen viidennellä sivulla esitettiin kysymys ”Millaisia ideoita tai ehdotuksia sinulla on työyhteisön sisäisen viestinnän ja monikielisyyden kehittämiseen?”, johon vastaaminen ei ollut pakollista. Tästä huolimatta kysymys keräsi 52 vastausta, joista 37 koskee työyhteisössä käytettäviä kieliä, tavallisimmin suomen ja englannin välistä suhdetta. Tämän kysymyksen lisäksi toisen sivun avokysymykseen, joka sekin oli vapaaehtoinen, annettiin 36 vastausta. Avoimessa kysymyksessä vastaajilla oli mahdollisuus täydentää Likert-asteikolla antamiaan vastauksia, ja kuten luvussa 4.2.1 osoitin, niistä 17 koskee kielipolitiikkaa.

Lomakkeen toisella sivulla esitettyjä kehitysehdotuksia käsittelin jo hieman luvussa 4.2.2. Koska työyhteisön sisällä esiintyy paljon toisistaan poikkeavia näkemyksiä yrityksen sisäisestä kielipolitiikasta, on luonnollista, että myös sen kehittämisestä ollaan montaa mieltä. Osassa sivun kaksi avokysymykseen annetuista vastauksista nostetaan esiin ruotsi, jota ei työyhteisössä juurikaan käytetä (ks. myös luku 4.1.2), mutta valtaosassa vastauksista keskitytään suomen ja englannin käyttöön. Jotkut toivovat suomen kielen aseman parantuvan suhteessa englantiiin, josta tuntuu toisinaan tulleen yrityksen virallinen kieli; toiset taas toivovat englantia käytettävän nykyistä enemmän ja paremmin yhteisissä sisäisissä tilaisuuksissa. Yhdessäkään vastauksessa ei todeta kielipolitiikan olevan hyvä sellaisenaan tai ettei siinä ole kehittämisen varaa. Toisaalta, kuten kuviosta 7 nähdään, vain pieni osa vastaajista raportoi olevansa *eri mieltä* väittämän ”Yrityksen kielipoliittisessa linjauksessa on parantamisen varaa” kanssa.

Lomakkeen viidennen sivun avoimeen kysymykseen annetut kehitysehdotukset ovat toisen sivun vastauksia yksiselitteisemmin tulkittavissa ja analysoitavissa. Tämä johtuu siitä, että viidennellä sivulla nimenomaan pyydettiin tapoja kehittää sisäistä viestintää ja monikielisyyttä. Osa vastauksista liittyy kielipolitiikan sijaan viestintävälineisiin, intranettiin tai sisäiseen sanastoon, mutta iso osa kysymykseen vastanneista keskittyy nimenomaan kieltä koskeviin asioihin. Tämän perusteella voidaan tulkita, että monen työyhteisön jäsenen mielestä nimenomaan kieliasioissa voisi olla kehittämisen varaa.

”Minusta keskustelun tulisi AINA tapahtua kielellä, jota kaikki läsnäolevat osaavat, vaikka kaikki eivät siihen juuri sillä hetkellä osallistuisikaan.” (V23, suomi, 6–10)

”Adopt English as preferred for official documentation, meetings, materials; while still allowing other languages if/when all participants are agreeable.” (V91, englanti, 1–3)

Myös viidennen sivun kehitysehdotuksissa esitetään, että ruotsin kieltä voitaisiin käyttää nykyistä enemmän. Näitä kommentteja on kuitenkin 52:sta vain kolme.

Kehitysehdotuksissa korostuu toive selkeille säännöille, kielipolitiikasta tiedottamiselle ja johdonmukaisuudelle kielen valinnassa. Viralliseen dokumentaatioon toivotaan kieliohjeita ja terminologiaa toivotaan saatavaksi molemmilla kielillä, jotta sisäisessä viestinnässä voitaisiin puhua myös oikeasti suomea eikä vain finglishiä, jossa osa sanoista on englanniksi. Johdon ja esihenkilöiden taholta tuleva sekä koko henkilökuntaa koskeva hallinnollinen viestintä pitäisi olla sekä suomeksi ja englanniksi, koska vain siten voidaan varmistaa, että kaikki ymmärtävät esimerkiksi työsuhteeseen tai turvallisuuteen liittyvät viestit. Tähän liittyen eräs vastaaja kommentoikin kyselylomakkeen kolmannen sivun avokysymykseen seuraavasti:

”Mielestäni on erittäin tärkeää, että esim. työsuhteeseen liittyvissä asioissa kaikki informaatio on sekä suomeksi että englanniksi. Väärinymmärryksen mahdollisuus on suuri, jos englanti on ainoa kieli. On mahdotonta tuntea lainsäädäntöön liittyvien termien merkitys englanniksi ja vielä tulkita ne oikein.” (V41, suomi, >10)

Vastauksissa korostuvat toiveet yhtäältä siitä, että suomenkieliset puhuisivat nykyistä parempaa englantia, ja toisaalta siitä, että suomea osaamattomien kielitaidon kehitystä voitaisiin tavalla tai toisella tukea, jotta osallistuminen palaverissa ja kahvihuonekeskusteluissa olisi mahdollista; välillä saattaa nimittäin unohtua, että yksi paikallaolijoista ei ymmärrä suomea niin hyvin, että pystyisi seuraamaan keskustelua, saati osallistumaan siihen. On tärkeää, että yrityskulttuuria voidaan rakentaa siten, että kaikki tuntevat kuuluvansa joukkoon. Eräs vastaaja ehdottaa lomakkeen viidennen sivun avokysymyksessä, että kielitaidon kehittäminen otettaisiin esille henkilökohtaisissa työntekijän ja esihenkilön välisissä kehityskeskusteluissa:

”[...] Kielitaitoa voisi kehittää esimerkiksi tuomalla asia esille kehityskeskusteluissa ja kurssitarjonnassa.” (V69, suomi, >10)

Kurssitarjonnalla vastaaja tarkoittanee sitä, että työntekijöille mahdollistettaisiin kielen, joko englannin tai suomen, opiskelu jollain tapaa työnantajan tukemana. Luvussa 4.1.4 esittämäni lainaus (V10, suomi, >10) osoitti, että näin onkin joskus aikaisemmin tehty (vrt. myös Vaattovaara 2017).

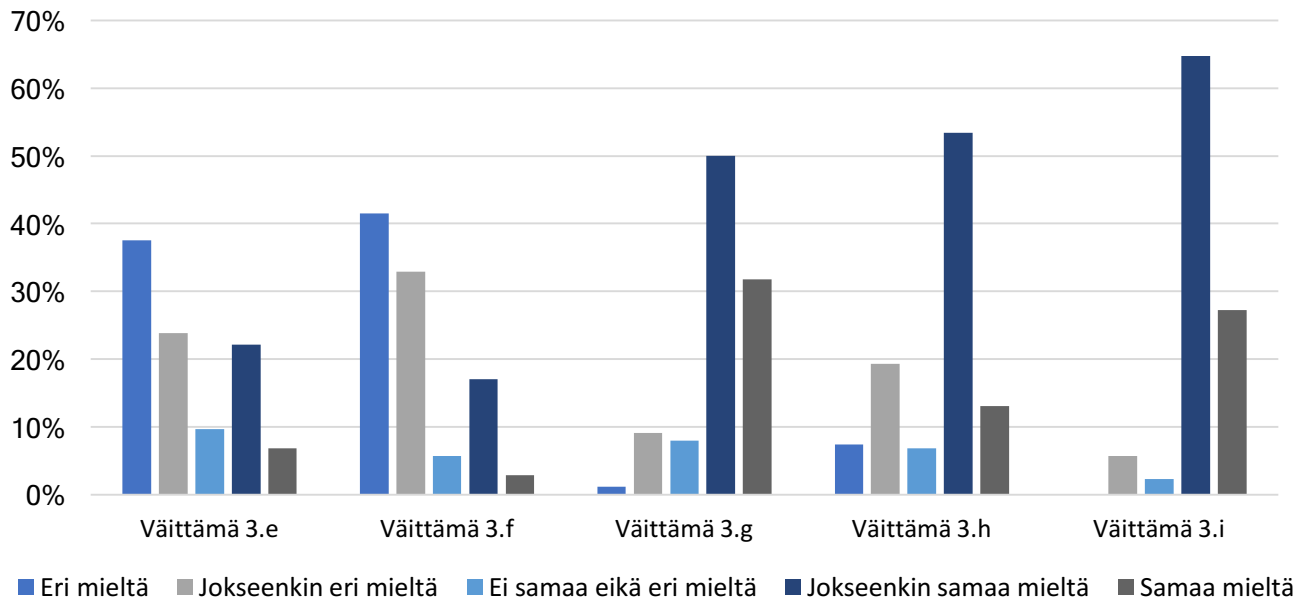
### 4.3 Työyhteisön lähestymistavat ammattisanastoon

Yksi osio lomakkeesta keskittyi ammattikieleen ja -sanastoon liittyviin kysymyksiin. Ammattisanastoon tai työssä käytettävään termistöön viitattiin kyselyssä sekä toisen sivun Likert-asteikolla, neljännen sivun monivalinta- ja avoimessa kysymyksessä että viidennen sivun monivalintakysymyksessä. Ammattisanastoa tarkastellessani otan huomioon sekä suomen- että englanninkielisen sanaston ja niitä koskevat kommentit, sillä monen työyhteisön jäsenen työssä niitä ei vastausten perusteella voi erottaa toisistaan. Tarkastelussa pyrin selvittämään, miten toimivaksi termistö koetaan ja miten monikielisyys siihen mahdollisesti vaikuttaa. Yrityksen ja työyhteisön tuottavuuden kannalta on tietysti sitä parempi, mitä tutummaksi ja toimivammaksi yhteinen ammattisanasto koetaan.

Ammattisanastoa ja termistöä koskevia väittämiä esitin kyselylomakkeen kolmannen sivun Likert-asteikossa. Väittämät olivat:

- 3.e Koen epävarmuutta suomenkielisten termien käytöstä työssäni.
- 3.f Koen epävarmuutta englanninkielisten termien käytöstä työssäni.
- 3.g Koen tuntevani työyhteisön ammattisanastoa hyvin.
- 3.h Kun puhun kollegoideni kanssa, tiedän aina, mitä termeillä tarkoitetaan.
- 3.i Koen osaavani viestiä työyhteisössä.

Saatujen vastausten jakauma yllä esitettyihin väittämiin on kuvattu kuviossa 8.



Kuvio 8. Kolmannen sivun sanastoa ja termistöä koskeviin väittämiin saatujen vastausten jakauma (%)

Huolimatta monikielisyydestä ja kielipoliittisten linjausten epäselvyydestä yhteensä jopa 162 vastaajaa eli 92 % vastasi väittämään 3.i ”Koen osaavani viestiä työyhteisössä” olevansa joko *jokseenkin samaa* tai *samaa mieltä*. Kukaan ei ollut *eri mieltä* väittämän kanssa, mutta kuitenkin 10 vastaajaa, hieman alle 6 %, raportoi olevansa *jokseenkin eri mieltä*. Epätietoisuutta tämän väittämän kohdalla ei juuri näytä esiintyneen. Väittämään 3.i annetut vastaukset ovat linjassa väittämien 3.g ja 3.h vastausten kanssa: valtaosa kyselyyn vastanneista työyhteisön jäsenistä on sitä mieltä, että he tuntevat ammattisanaston hyvin, tai ainakin riittävän hyvin osatakseen viestiä työyhteisön sisällä.

#### 4.3.1 Ammattisanaston tuttuus ja toimivuus

Edeltävässä luvussa esittämäni kuvio 8 osoittaa, että valtaosa työyhteisön jäsenistä kokee tuntevansa ammattisanastoa hyvin ja osaavansa viestiä työyhteisön sisällä. Väittämän 3.g, ”Koen tuntevani työyhteisön ammattisanastoa hyvin”, kanssa oltiin suurimmaksi osaksi hyvin samaa mieltä: *samaa mieltä* oli 56 eli liki 32 % ja *jokseenkin samaa mieltä* puolet eli 88 vastaajaa. Näiden kolmannen sivun Likert-asteikon vastausten perusteella voitaisiin siis todeta, että ammattisanasto tuntuu olevan työyhteisön jäsenille tuttu. Ammattisanaston tuttuudesta ja erityisesti sen käytettävyydestä esitettiin kuitenkin myös muita kysymyksiä, ja seuraavassa tarkastelenkin neljännen sivun kysymyksiin annettuja vastauksia.

Kyselylomakkeen neljännellä sivulla vastaajille esitettiin pakollinen monivalintakysymys ”Millä seuraavista kuvailisit työyhteisön ammattisanastoa?”. Valittavissa oli 11 sanaa tai kuvausta, joista kymmenen olivat toistensa vastakohtia. Vastakkainasettelun kautta pyrittiin herättämään ajatuksia sekä saamaan selkeyttä siihen, onko ammattisanasto vastaajien mielestä yleisesti ottaen hyvä vai huono. Hyvä ja huono ovat kuitenkin käsitteinä niin epämääräisiä ja monitulkintaisia, että niiden tulkitseminen analyysivaiheessa olisi mitä luultavimmin tuottanut vaikeuksia. Kysymyksen vaihtoehdot on esitetty listana alla ja vastaukset kysymykseen kuviossa 9. Vastaajilla oli tämän kysymyksen kohdalla mahdollisuus valita useampi kuin yksi vaihtoehto.

Käyttökelvoton

Käyttökelpoinen

Tarkennusta kaipaava

Epäjohdonmukaisesti käytetty

Johdonmukaisesti käytetty

Hajanaisesti käytetty

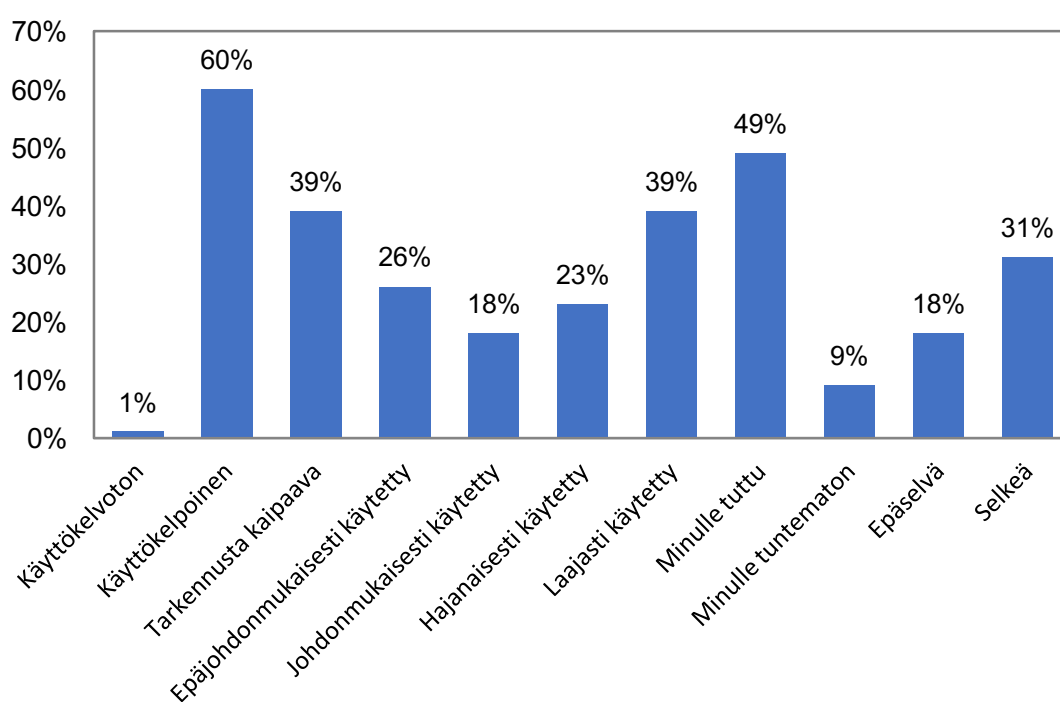
Laajasti käytetty

Minulle tuttu

Minulle tuntematon

Epäselvä

Selkeä



Kuvio 9. Vastaukset ammattisanaston ominaisuuksia kartoittaneeseen monivalintakysymykseen.



Kuvio 9 tukee kolmannen sivun Likert-asteikolta saatuja vastauksia: liki puolet työyhteisön jäsenistä kokee, että ammattisanasto on itselle tuttu, ja vain 9 % vastaa sen olevan tuntematon. Valtaosa työyhteisön jäsenistä kokee ammattisanaston myös käyttökelpoiseksi: sanan on valinnut ammattisanastoa kuvaavaksi 105 vastaajaa (60 %). Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että loput 71 pitäisivät ammattisanastoa käyttökelvottomana: ainoastaan kaksi vastaajaa tuomitsee ammattisanaston käyttökelvottomaksi. Tämä osoittaa, että vaikka ammattisanasto ei välttämättä olisikaan selkeä tai johdonmukaisesti käytetty, sen merkitys tiedostetaan. 26 % vastaajista onkin sitä mieltä, että ammattisanastoa käytetään epäjohdonmukaisesti, mutta 31 prosentin mielestä sitä kuitenkin voi kuvailla selkeäksi.

Vaikka suurin osa vastaajista onkin sitä mieltä, että ammattisanasto on käyttökelpoinen, ja 31 prosentin mielestä se on selkeä, 69 työyhteisön jäsentä eli 39 % kaikista vastaajista kokee sanasto kaipaavan tarkennusta. Osa vastaajista esittikin neljännen sivun avokysymykseen vapaaehtoisesti kehitysehdotuksia sanaston käytön sujuvoittamiseksi (ks. luku 4.3.3). Kuten yllä esitin, 176 vastaajasta jopa 46 (26 %) on sitä mieltä, että ammattisanastoa ei käytetä työyhteisön sisällä johdonmukaisesti, ja itse asiassa vain 18 % vastaajista kokee käytön olevan johdonmukaista. 23 % raportoi ammattisanastoa käytettävän hajanaisesti, kun 68:n eli 39 prosentin mielestä se on käytössä laajasti. On tietenkin tulkinnanvaraista, toimivatko sanat 'hajanainen' ja 'laaja' vastaajien mielestä lomakkeella toistensa vastakohtina.

Kolmannen sivun Likert-asteikon ja neljännen sivun monivalintakysymyksen perusteella näyttää siltä, että ammattisanasto on työyhteisön jäsenille tuttu ja sitä pidetään yleisesti ottaen hyvänä ja tarpeellisena. Siitä, kuinka toimiva nykyinen sanasto on, esiintyy jonkin verran eriäviä mielipiteitä, ja se selvästi kaipaasi tarkennusta. Samansuuntaisia ajatuksia ilmenee myös kyselylomakkeen muissa vastauksissa, joita käsittelen seuraavissa luvuissa. Tässä luvussa tehdyt huomiot ovat kuitenkin vain tulkintoja kuvion 9 pohjalta. On pidettävä mielessä, että vastaukset monivalintakysymykseen eivät välttämättä heijasta täysin todellisuutta, sillä valittavissa olleet sanat ja kuvaukset oli määritelty etukäteen. Näin ollen niillä ei välttämättä ole saatu tavoitettua vastaajien aitoja, ohjailemattomia ajatuksia ja näkemyksiä ammattisanaston toimivuudesta.

#### **4.3.2 Yksi vai useampi ammattisanasto?**

Sivulla neljä vastaajilla oli mahdollisuus kertoa ajatuksiaan ammattisanastoon liittyen myös sanallisesti vastaamalla avoimeen, vapaaehtoiseen kysymykseen. Kysymys, joka heille esitettiin, oli ”Millä muulla tavoin kuvailisit työyhteisön ammattisanastoa?”, ja siihen vastasi 176 työyhteisön jäsenestä

45. Kuten edellisessä luvussa 4.3.1 esittämäni kuvio 9 antaa odottaa, työyhteisön sisällä esiintyy eriäviä näkemyksiä ammattisanastosta. Kuten kielipolitiikankin suhteen, nämä erilaiset näkemykset voivat johtua siitä, että vastaajat työskentelevät keskenään erilaisissa tehtävissä ja tiimeissä. Luvussa 3.1 osoitin myös, että vaikka tutkimuksen kohteena oleva yritys toimii tietotekniikka-alalla, osa työyhteisön jäsenistä työskentelee tukitoiminnoissa eikä näin ollen välttämättä tunne tai edes juuri käytä tietotekniikka-alan termistöä. Seuraavaksi kuvaan, miten tämä näkyy työyhteisön jäsenten vastauksissa.

Mahdollisesti juuri yllä mainitun eri yksiköihin jakautumisen vuoksi kyselylomakkeen sivun neljä avokysymykseen annettiin jopa 16 sellaista vastausta, jossa viitattiin siihen, että työyhteisön sisällä olisi tai olisi syytä olla useampia ammattisanastoja tai että pelkästään yhdestä ammattisanastosta puhuminen on ongelmallista. Vastauksista käy ilmi, että vaikka oman tiimin käyttämä sanasto olisi itselle hyvinkin selvä, se ei tarkoita, että ymmärtäisi kaikkien muiden tiimien edustajien käyttämiä erityissanastoja tai että muut ymmärtäisivät oman tiimin sisäistä puhetta. On tietysti tarkoituksenmukaista – ja työtehokkuuden kannalta välttämätöntäkin –, että lähimpien kollegoiden kanssa jaetaan yhteisiä merkityksiä ja puhutaan samoista asioista samoilla sanoilla. Osa vastaajista kertoo kuitenkin, että sanastojen eriytyneisyys vaikeuttaa tiimien välistä viestintää.

Vastaajat, jotka nostivat sanastojen eriytyneisyyden esille, perustelivat näkemystään muun muassa seuraavilla tavoilla: tieteissä on tavallista, että eri alueilla on omat sanastonsa; laaja palvelu- ja asiakaskirjo edellyttävät, että sanastoja on useita; yrityksessä tehdään monen eri alan töitä, ja eri substanssialueilla voi olla omat merkityksensä esimerkiksi sanalle *asiakas* tai *palvelu*. Osassa vastauksista otaksutaan kuitenkin, että on olemassa jonkinlainen firman sisäinen oma sanasto, jossa merkitykset jaetaan koko työyhteisön kesken. Osa kommentoi, että eriytyneisyyden vuoksi on vaikea arvioida sanastoa työyhteisötasolla. Yksi vastaajista kirjoittaa suhtautumisestaan ammattisanastoon seuraavasti:

”Minulle tuntematon, koska työskentelen hallinnossa, enkä siten ole tietotekniikan asiantuntija. Toki vuosien saatossa uusia termejä on jossain määrin oppinutkin. Olisi kiva ymmärtää enemmän siitä, mitä operatiiviset toiminnot [yrityksessä] käsittävät.” (V158, suomi, >10)

Vastausten pohjalta on todettava, että analyysissä on perusteltua puhua useammasta ammattisanastosta yhden, työyhteisön sisäisen ammattisanaston sijaan. On myös otettava huomioon, että sanastojen eriytyneisyydestä johtuen vastaajien on saattanut olla hankala vastata ammattisanastoa koskeviin

kysymyksiin erityisesti lomakkeen neljännellä sivulla. Toisaalta, kuten osa vastaajista raportoi, voidaan kuitenkin sanoa olevan olemassa jonkinlainen yrityksen yhteinen sanasto, jota työyhteisön jäsenten ainakin pitäisi voida ymmärtää samalla tavalla:

”[Yrityksessä] tehdään monen eri alan töitä, joten ei voi olla vain yhtä yhteistä ammattisanastoa. Kaikille em. aloille yhteisten asioiden osalta, esim. asiakkaat, HR, talous, voi olla tai ainakin pitäisi olla yhteinen sanasto/slangi.” (V33, suomi, >10)

Vaikka eriytyneisyydelle on toisaalta aihetta, yrityksen toiminnan kannalta olisi luultavasti hyödyllisempää, että tiimien välillä ei olisi suuria kielimuureja. Seuraavassa luvussa 4.3.3 esitän muita ammattisanastoon liittyviä kommentteja, joiden avulla voidaan paremmin hahmottaa sitä, kuinka ammattisanasto tai -sanastot työyhteisön sisällä koetaan.

#### 4.3.3 Ammattisanastoa koskevat vastaajien kommentit ja kehitysehdotukset

Ammattisanaston merkityksestä työyhteisön jäsenille kertoo se, että neljännen sivun monivalintakysymyksen jälkeen esitettyyn avoimeen kysymykseen ”Millä muulla tavoin kuvailisit työyhteisön ammattisanastoa?” vastasi 45 vastaajaa eli noin 25 % kaikista vastaajista, vaikka siihen vastaaminen ei ollut pakollista. On todennäköistä, että kun vastaajia pyydettiin valitsemaan rajatusta joukosta annettuja vaihtoehtoja ammattisanastoa parhaiten kuvaavia sanoja ja kuvauksia, monelle tuli mieleen muitakin ammattisanastoa kuvaavia termejä. Uskon, että tämän vuoksi näin moni saattoi kokea tarpeelliseksi tarkentaa tai laajentaa omia vastuksiaan sanallisesti.

45 vastauksesta 11:ssä sanotaan, että yrityksen monikielisyys tavalla tai toisella hankaloittaa ammattisanaston haltuunottoa. Näistä 11 vastauksesta kolmessa alan suomenkielisten termien vakiintumattomuus näyttäytyy huonona asiana. Toisaalta neljässä esitetään, että termien suomenkielisten vastineiden käyttö voi aiheuttaa sekaannuksia ja tämän vuoksi sekakielisyys ja vakiintuneiden englanninkielisten termien käyttäminen saa kannatusta:

”IT-alalla on käytännössä pakko käyttää englanninkielistä termistöä, jotta asia ymmärretään oikein. Suomenkielinen sanasto on hyvin epäselvää ja epäjohdonmukaista.” (V32, suomi, >10)

Vastausten perusteella kuitenkin myös tästä ollaan työyhteisön sisällä montaa mieltä. Kuten seuraavasta lainauksesta nähdään, näkemykset eivät välttämättä rajaudu ainoastaan työyhteisön ammattisanastoon vaan liittyvät laajemminkin suomen kielen asemaan yhteiskunnassa:

”Sekakielinen ja laiska. Käytetään englannista tehtyjä väännöksiä vaikka voitaisiin aktiivisesti kehittää hyvää ja kestävää suomea. Vivahteita ja mahdollisuuksia löytyy, kun niitä vain käytetään. Tieteen kansantajuistajat usein välttävät anglismeja. Tietotekniikassa pitäisi ottaa samanlainen lähestymistapa.” (V110, suomi, 3–6)

Siinä missä monikielisyys nähdään työyhteisön sisällä sekä hyvänä että huonona asiana, akronyymit eli lyhenteet tuomitaan jopa tutkimuksen kohteena olevan yrityksen ”helmasynniksi”. Vastaajista viisi raportoi, että epäselvien lyhenteiden viljeleminen on haitallista sekä uusille työntekijöille että pidempään talossa olleille työyhteisön jäsenille. Vastauksissa esitetään, että epäselviä, avaamatta jätettyjä ja toisinaan suomesta, toisinaan englannista johdettuja akronyymejä esiintyy työyhteisön ammattisanastossa liikaa ja että myös niitä saatetaan käyttää yrityksen eri yksiköiden tai tiimien kesken eri tavoin. Eräs vastaaja ehdottaa seuraavanlaista ratkaisua helpottamaan uusien työntekijöiden perehtymistä:

”On paljon sanastoa, joka voi olla etenkin uudelle työntekijälle täyttä hepreaa. Perehdytyksessä voisi antaa listan näistä kolmikirjaimisista akronymeista, koska suurin osa [yrityksen työntekijöistä] niitä sujuvasti käyttää, on ”sokeutunut” niille.” (V10, suomi, >10)

Huolimatta siitä, että lyhenteitä käytetään näennäisen sujuvasti ja paljon, iso osa työyhteisön jäsenistä on sokeutunut niiden oikeille merkityksille. Monessa vastauksessa sanotaan samaa myös muista yleisesti käytetyistä termeistä: samalla sanalla saattaa olla eri merkitys eri ihmisten työarjessa, mikä on ongelmallista silloin, kun kuvitellaan, että puhutaan samasta asiasta. Edellä mainittu termien vakiintumattomuus ei siis koske vain suomenkielisiä käännöksiä vaan myös niiden merkityksiä, ja se koetaan työyhteisössä selvästi haitalliseksi.

Ammattisanasto saa myös joitain kehuja: yksi vastaaja on sitä mieltä, että sanaston joustavuus on hyvä, ja kolmessa vastauksessa sanotaan termistön käytön olevan useimmiten selkeää. Lisäksi kaksi vastaajaa on sitä mieltä, että yleinen sanasto ja terminologia ovat firman pitkähkön iän vuoksi vakiintuneet yhdenmukaisiksi ja selkeiksi. Vastapainoksi näille kommenteille useammassa kuin kahdessa vastauksessa huomautetaan, että uudelle työntekijälle työyhteisön laaja ja sekavasti käytetty ammattisanasto tuottaa hankaluuksia. Yksi vastaaja ehdottaa sanastoon liittyen seuraavaa:

”Pitäisi olla joku yksi selkeä paikka, mistä voisi helposti tarkistaa itselle vieraat ammattisanat. Toki tällaisia on olemassakin, esim. <http://www.tsk.fi/tepa/fi/> mutta jokin sellainen [yrityksen] sisäinen yleislista olisi hyödyllinen.” (V76, suomi, 1–3)

Itse asiassa tällaista yllä esitetyssä aineistoesimerkissä kuvattua sanastotyötä on tehty tutkimuksen kohteena olevassa yrityksessä jo pitkään, ja kahdessa lomakkeen neljännen sivun vastauksessa viitataan alkaneeeseen sanastotyöhön joko linkein tai yhteyshenkilöin.

Lomakkeen viidennellä sivulla vastaajilta kysyttiin ehdotuksia työyhteisön sisäisen viestinnän kehittämiseksi, ja 52:sta avoimeen kysymykseen annetusta vastauksesta 13 eli neljäsosa koski tavalla tai toisella työyhteisön ammattisanastoa. Näistä vastauksista neljässä mainitaan yrityksessä jo aloitettu

sanastotyö: yhdessä vastauksista tarjotaan linkki yhteen koottuun ammattisanastoon, toisessa sanastotyön sanotaan olevan perusteellista, kolmannessa esitetään, että markkinointi- ja viestintäryhmän tulisi olla mukana sanastotyössä ja neljännessä sanastotyöhön toivotaan riittäviä resursseja sekä mandaattia. Viidessä vastauksessa argumentoidaan suomenkielisen ammattisanaston kehittämisen tai käyttämisen puolesta, ja yksi näistä viidestä vastaajasta mainitsee ruotsinkin:

”Tukea myös muiden kielten, erityisesti ruotsin käyttöön osana ammattisanastoa.” (V90, suomi, 1–3)

Lopuissa ammattisanastoa koskevissa kehitysehdotuksissa nostetaan esille sanaston esittely osana uuden työntekijän perehdytystä, sanaston yhdenmukaistaminen ja yhteen paikkaan kokoaminen sekä intranet-sivujen sanahaun kehittäminen, jotta termien selitykset löytyisivät helpommin.

#### **4.4 Kokoavia havaintoja analyysistä**

Tässä luvussa kokoan analyysiluvuissa 4.1–4.3 esiin nousseet tulokset ja pohdin, mitä niiden pohjalta voidaan tulkita tutkimuksen kohteena olevasta työyhteisöstä: Millaista monikielisyyttä työyhteisössä esiintyy ja miten siihen suhtaudutaan? Suositaanko työyhteisössä suomen tai englannin käyttöä? Toiteutuuko määritelty kielipolitiikka työyhteisön jäsenten toimissa? Entä miten työyhteisön jäsenet kokevat ammattisanastonsa, ja voidaanko puhua vain yhdestä, koko työyhteisön yhteisestä ammattisanastosta?

Yrityksen viralliset kielet ovat suomi ja amerikanenglanti, mutta niiden ohella työyhteisössä esiintyy muitakin kieliä, kuten ruotsia ja Intiassa puhuttavia kieliä. Lisäksi vastaajien joukossa on äidinkielenään esimerkiksi saksaa ja swahilia puhuvia henkilöitä. 150 kaikista 176:sta kyselyyn vastanneesta puhuu kuitenkin äidinkielenään suomea, ja 76 % muita kieliä äidinkielenään puhuvista vastaajista kuvailee suomen kielen taitoaan vähintään kohtalaiseksi. Luvussa 4.1 osoitin, että työyhteisön monikielisyys on hyvin tiedossa jäsenten keskuudessa. 150 vastaajaa kertoo olevansa vähintään jokseenkin sitä mieltä, että monikielisyys näkyy heidän työarjessaan, ja 146 raportoi samaa työtehtäviensä osalta. Yrityksessä järjestetään vähintään kuukausittain sisäisiä tiedotustilaisuuksia, joissa työntekijät tapaa- vat toisiaan, ja yhteisiä kahvi- ja työskentelytiloja on lähes jokaisessa työskentelykerroksessa. Tämän tiedon, koko tutkimusaineiston sekä sen vuoksi, ettei yksikään vastaaja kyseenalaistanut monikielisyys- käsitteen käyttöä, onkin aiheutta olettaa, että monikulttuurisuus ja -kielisyys ovat vahvasti läsnä työyhteisön arjessa. Tulos ei aiemman tutkimuksen valossa yllätä, sillä myös esimerkiksi monikielisyttä tietotekniikka-alalla tarkastelleet Räisänen ja Karjalainen (2018) ovat todenneet, että suomalaisissa tietotekniikka-alan firmoissa monikielisyys on nykyään arkipäivää.

Lähes kaikki kyselyyn vastanneet kertovat käyttävänsä työssään sekä suomea että englantia, ja valtaosa raportoi käyttävänsä työtehtävissään suomea ja englantia sekaisin. Se, kumpaa kieltä vastaajat käyttävät enemmän tai kumman he kokevat työnsä kannalta tärkeämmäksi, riippuu vahvasti heidän työtehtävistään. Sisäisessä viestinnässä suomi tuntuu kuitenkin olevan englantia käytetympi. Työyhteisössä ymmärretään hyvin perusteet englannin käytölle, ja moni näkeekin sen ainoastaan positiivisena asiana. Kaksikielisyydestä ollaan kuitenkin myös toista mieltä, ja osa vastaajista tuntuu olevan valmis hylkäämään suomen ja työskentelemään vain englanniksi. Kuten alla esitetyssä aineistoesimerkissä todetaan, kahden kielen käyttöä ei ehkä pitäisi edellyttää kaikessa tekemisessä:

”Monikielisyys on plussaa, mutta monella kielellä operoiminen tuottaa tuplatyötä monessa kohtaa. Esim. jos tarvitsee dokumentaatiota.” (V165, suomi, 1–3)

Muissakin vastauksissa käy ilmi, ettei täydelliseen molemmilla kielillä työskentelyyn ole aikaa eikä välttämättä aina taitojakaan, vaikka oletus onkin, että ainakin kaikki suomenkieliset osaavat englantia. Monikulttuurisessa työyhteisössä työskenneltäessä on sisäistettävä, että pelkän suomen käyttäminen ei ole järkevää, sillä sähköposteja tai raportteja saattaa joskus lukea suomea osaamaton kollega.

Työyhteisössä tuntuu vastausten perusteella olevan jonkinlainen kuilu kirjallisen ja suullisen viestinnän välillä: kirjallinen viestintä tapahtuu useammin englanniksi, suullinen puolestaan suomeksi. On oletettavaa, että juuri tästä syystä suomi näyttää nousevan sisäisessä viestinnässä englantia käytetymmäksi. Tulos tukee Räisänen ja Karjalaisen (2018) päätelmiä, joiden mukaan työntekijöiden äidinkielistä riippumatta erityisesti kirjallisissa tehtävissä, jotka monesti mielletään varsinaiseksi työksi, kielenä on usein englanti. Tietotekniikkayrityksissä on kuitenkin tavallista, että myös suomenkielisessä viestinnässä esiintyy paljon englannista peräisin olevia aineksia (Räisänen & Karjalainen 2018), ja näin on myös tutkimuksen kohteena olevassa yrityksessä: termistöä koskevissa kommenteissa suomea tärkeämmäksi kieleksi nousee englanti.

Huolimatta siitä, että tutkimuksen kohteena oleva tietotekniikkayritys on valtion omistama, kielipoliitikassa mainitaan ruotsin kieltä käytettävän kielilain (2003/423) mukaisesti ja että ruotsia puhuu äidinkielenään vastaajista noin kymmenen prosenttia, ruotsin kieltä puhutaan työyhteisössä hyvin vähän. Kyselyn vastauksista käy ilmi, että ruotsia taitavat saattavat puhua kieltä keskenään, mutta ruotsinkielisiä muistioita esimerkiksi johtoryhmän kokouksista ei kirjoiteta. Myöskään ruotsinkielistä asiakaspalvelua ei edellytetä, vaikka yrityksellä on ruotsinkielisiä asiakkaita, eikä tukea ruotsin käyttöön osana ammattisanastoa ole saatavilla. Tästä huolimatta muutamassa vastauksessa raportoidaan asiakaspalvelua tehtävän silloin tällöin myös ruotsiksi. Luultavasti tästä syystä pienehkö osa vastaa-

jista toivookin, että ruotsin käyttöä lisättäisiin tai että ruotsinkieliseen työskentelyyn olisi tarjolla jonkinlaista tukea. Se, että kielilakia ei noudateta ja että toisena kotimaisena kielenä ruotsin pitäisi olla tärkeämmässä asemassa, herättää jonkin verran kummastusta työyhteisössä.

Vaikka suomen ja englannin sekoittuminen ja paikoin epäjohdonmukainen käyttö jakavat mielipiteitä, yleisesti ottaen työyhteisön monikielisyyteen suhtaudutaan hyvin positiivisesti. Vaikka moni kyselyyn vastannut tuntuukin kommentoivan monikielisyyden sijaan kaksikielisyyttä, ei yksikään vastaajista kiistä, etteikö yrityksessä käytettäisi suomen ja englannin ohella muitakin kieliä. Noin neljäsosa vastaajista kertookin käyttävänsä töissä jotain muuta kieltä kuin suomea tai englantia vähintään joskus. Ainoastaan kolme vastaajaa 176:sta kertoo monikielisessä yrityksessä työskentelystä olevan itselleen haittaa; toisaalta jopa 135 vastaajaa on sitä mieltä, että siitä on hyötyä.

Valinta englannin ja suomen välillä riippuu selvästi yksilön työtehtävistä sekä luonnollisesti myös viestintätilanteesta. Molempia kieliä käytetään paljon, mutta aineiston perusteella ei ole merkityksellistä pohtia, kumpaa kieltä työyhteisössä suositaan tai pidetään tilanteesta riippumatta tärkeämpänä. Hedelmällisempää on sen sijaan miettiä, mistä syistä englantia tunnutaan suosivan kirjallisessa ja suomea suullisessa viestinnässä, sillä tällaiseen toimintatapaan ei yrityksessä suoraan tai virallisesti ohjeisteta. Yrityksen kielipolitiikassa sanotaan, että ryhmät ja projektiryhmät voivat tilanteen mukaan valita, kumpaa kieltä käyttävät, mutta kokouspöytäkirjat ja muu kirjallinen aineisto suositellaan laatimaan englanniksi. Kaikki intranet-sivuille ladattava materiaali tulee olla sekä suomeksi että englanniksi. Sen sijaan yrityksen johdon viralliseksi kokouskieleksi sekä puhutun että kirjoitetun kielen osalta linjataan englanti.

Luvussa 4.2.1 osoitin, että vaikka määritelty kielipolitiikka on olemassa, sen sisältö ei työyhteisön sisällä ole niin tuttu kuin sen ehkä tulisi olla. Vastausten perusteella näyttää pikemminkin siltä, että työyhteisön jäsenillä on jonkinlainen työtehtävissä tai lähimpien kollegoiden avulla opittu käsitys suomen ja englannin käytöstä, ja sitä sovelletaan tilanteisesti. Tämä kuitenkin tarkoittaa, että kielten niin sanotusti oikeanlaisesta käytöstä esiintyy erilaisia näkemyksiä. Yhtenäisten käytäntöjen puuttuminen voi johtaa turhautumiseen ja jopa tiedonkulun vaarantumiseen sekä yrityksen toiminnan heikkenemiseen. Alla esitän aineistoesimerkin, jossa yksi vastaajista kuvaa omat ajatuksensa kielestä työkaluna:

”Itse en koe, että suomi tai englanti olisi yleisellä tasolla tärkeämpi. Työssä kieli on ensisijaisesti viestinnän väline. Kumpaakin kieltä tarvitaan, ja valinnan lopputulos riippuu - tai ainakin sen tulisi riippua - tilanteesta ja käyttötarkoituksesta. Joskus tarvitaan suomea, joskus englantia, joskus molempia. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että kieliä voisi vapaasti sotkea. Kun päätös (tietoinen

tai tiedostomaton) kulloinkin käytettävästä kielestä on tehty, on syytä pyrkiä mahdollisimman selkeään ja virheettömään ilmaisuun, jossa ammattitermit ovat oikein ja yleiskieli on sujuvaa. Nyt vaikuttaa siltä, että joissain tilanteissa englannin käyttö kirjallisessa viestinnässä johtuu vain piittaamattomuudesta. Silloinkin, kun täysin käypä suomenkielinen termi on olemassa, turvaudutaan alkuperäiseen englanninkieliseen sanaan. Myös päinvastainen ilmiö on tavallinen: sisäisessä suullisessa viestinnässä englannin sekaan eksyy usein suomenkielisiä termejä. Tämä on ymmärrettävää keskustelutilanteissa, joissa ei ole mahdollisuutta miettiä oikeaa käännöstä, mutta etukäteen valmistelluissa tilaisuuksissa olisi huomaavaista yrityksen ulkomaalaisia työntekijöitä kohtaan etsiä tarvittavat termit vaikka sanakirjasta.” (V117, suomi, >10)

Sen lisäksi, että edellä siteeratun vastaajan mukaan yksittäisten työntekijöiden olisi hyvä pyrkiä mahdollisimman selkeään, virheettömään, sujuvaan ja ennen kaikkea yksikieliseen ilmaisuun, päätös kulloinkin käytettävästä kielestä tulisi ensin ja ennen kaikkea tehdä ylemmällä tasolla ja koko yrityksen laajuisesti. Jos kielen valinta jätetään yksilöiden tai yksittäisten ryhmien vastuulle, ei sekakielisyydeltä, käsitteiden eri tavoin kääntämiseltä ja ymmärtämiseltä ja toisistaan eriävien käytäntöjen vaikiintumiselta voida välttää.

Työyhteisön sisällä ilmenee kosolti erilaisia mielipiteitä kielipolitiikasta ja sen toteutumisesta. Se, millaisina yksittäinen vastaaja kokee työyhteisön kielenkäyttöön liittyvät säännöt – riippumatta siitä, onko kyse virallisesta vai epävirallisesta ohjeistuksesta –, saattaa riippua lähimmistä kollegoista, tiimistä, työn alla olevista projekteista tai omasta motivaatiosta suomen tai englannin oppimisen suhteen. Kuten olen esittänyt, englannin kielen merkitystä työyhteisön sisäisessä viestinnässä ei kiisteta, mutta eroja ilmenee siinä, kuinka tärkeänä sitä pidetään ja kuinka laajasti sitä pitäisi käyttää. Vaikka oletus on se, että kaikki yrityksen työntekijät osaavat viestiä englanniksi, vastauksista nousee esille, että kaikki eivät selvästikään pysty ilmaisemaan itseään riittävän hyvin vieraalla kielellä. Tämän nähdään olevan joissain tapauksissa tehokkuutta syövä tekijä. Englannin pakotettu käyttäminen tuntuu herättävän myös jonkin verran ärsytystä, sillä kuten vastauksista käy ilmi, jokainen toimii, puhuu ja ymmärtää parhaiten omalla äidinkielellään.

Myös kielipolitiikan kehittämisestä esiintyy työyhteisön sisällä erilaisia näkemyksiä. Iso osa vastaajista tuntuu kuitenkin olevan sitä mieltä, että kehitettävää tavalla tai toisella löytyy. Väittämä ”Yrityksen kielipoliittisessa linjauksessa on parantamisen varaa” tosin jakaa mielipiteitä, vaikka lähes puolelle vastaajista kielipoliittinen linjaus onkin sen verran vieras, ettei mielipidettä osata antaa. Osa työyhteisön jäsenistä on sitä mieltä, että suomen kielen asemaa tulisi parantaa suhteessa englantiin, kun taas toiset toivovat englantia käytettävän sisäisesti nykyistä enemmän ja paremmin. Työyhteisössä kaivataan selkeitä sääntöjä, sanastoa molemmilla kielillä, johdonmukaisuutta kielen valinnassa sekä esimerkkiä yrityksen johdolta. Johdon ja esihenkilöiden tulisi viestiä alaspäin sekä suomeksi



että englanniksi, ja oikeastaan kaikki koko henkilökuntaa koskeva tieto pitäisi olla saatavilla molemmilla kielillä. Kiinnostavaa on, että jotakuinkin näin ohjeistetaan myös yrityksen kielipolitiikassa. Tutkimus siis osoittaa, että kielipolitiikkaa ei ainakaan tältä osin noudateta riittävän johdonmukaisesti ja laajasti.

Tutkielman luvussa 2.2 esitin Piekkariin (2010) nojaten, että aiemman tutkimuksen perusteella virallista kielipolitiikkaa ei suomalaisen yrityskentän kansainvälistymisestä huolimatta ole aina määritetty. Tutkimuksen kohteena olevassa yrityksessä kielipolitiikka on näennäisesti olemassa, mutta vastausten perusteella on selvää, ettei sen voida väittää olevan yleisessä tiedossa työyhteisön sisällä. Muun muassa Angouri (2013) ja monet muut kielipolitiikkaa työyhteisöissä selvittäneet tutkijat ovat osoittaneet, ettei virallisen kielipolitiikan olemassaolo takaa kielipolitiikan mukaista kielten käyttöä, sillä työntekijöiden itse luomat, tilannekohtaiset käytänteet elävät joka tapauksessa virallisten linjausten rinnalla (ks. luku 2.1.2). Voidaankin pohtia, muuttaisiko yrityksen kielipolitiikan uudelleenlansseeraaminen tai -määrittely suomen ja englannin käyttöä työyhteisössä vai jäisivätkö totut, tilanne- ja tiimisidonnaiset käytänteet elämään virallisista linjauksista huolimatta tai niiden ohelle. Koska jonkinlaista ohjeistusta ja ylhäältä alaspäin näytettävää esimerkkiä kuitenkin kaivataan, olisi yrityksen luultavasti hyödyllisempää määritellä ja julkaista jonkinlaiset suuntaviivat kielten sisäiselle käytölle kuin antaa harhaluulojen ja erilaisten käytäntöjen lisääntyä työntekijöiden määrän kasvaessa.

Vaikka valtaosa työyhteisön jäsenistä kokee tuntevansa ammattisanastonsa hyvin ja se nähdään pääasiassa käyttökelpoisena, sisäinen termistö jakaa mielipiteitä. Esimerkiksi uudella työntekijällä saattaa olla vaikeuksia hahmottaa yrityksessä käytettäviä termejä ja lyhenteitä – tai oikeastaan sitä, mitä milläkin termillä tai lyhenteellä milloinkin ja missäkin kontekstissa tarkoitetaan. Vastauksista selviää, että työyhteisön sisällä samalla termillä saattaa olla erilaisia määritelmiä riippuen siitä, kuka termiä käyttää. Vaikka yritys toimii tietotekniikka-alalla, sen sisällä työskentelee useiden eri alojen asiantuntijoita, jotka tarvitsevat työssään erilaista sanastoa ja käyttävät sanoja eri tavoin. Tämän vuoksi voikin olla aiheellista puhua yhden yhteisen ammattisanaston sijaan useammasta sanastosta; jonkinlainen yhteinen ja kaikkialla yrityksessä samalla tavalla ymmärrettävä sanasto on kuitenkin hyvä olla, vaikka sellaista ei tutkimuksen kohteena olevasta yrityksestä vielä löydykään. Kuten osoitin luvussa 2.3.1, suunnitelmallisen sanastotyön avulla voidaan ylläpitää ammattikielen yksiselitteisyyttä ja tarkkuutta, jotka ovat edellytyksiä työyhteisön sisäiselle ymmärrykselle ja tulosten saavuttamiselle. Onkin hienoa, että tutkimuksen kohteena olevassa yrityksessä sanastotyötä on jo tehty, vaikka ilmeisesti se on tapahtunut niin sanotusti kulissien takana eikä työyhteisöä ole ainakaan toistaiseksi valjastettu mukaan työhön.

Yrityksen monikielisyyden nähdään jonkin verran vaikeuttavan ammattisanaston tehokasta haltuunottoa. Yhtäältä tietotekniikka-alan termistön englanninkielisyys lisää selkeyttä ja suomenkieliset käännökset voivat aiheuttaa väärinymmärryksiä, mutta toisaalta väärinymmärryksiä voi syntyä työntekijöiden välille myös silloin, kun puhutaan yhtä ja samaa kieltä mutta työskennellään eri aiheiden parissa. Suomenkielisen ammattisanaston kehittämiseksi nähdään olevan jonkin verran tarvetta ei pelkästään selkeyden tavoittelun ja useaan otteeseen mainitun finglishin välttämisen vuoksi vaan myös siksi, että suomen kielen käyttöä tieteessä halutaan tukea. Käsitellessäni suomen kielen asemaa laajemmin yhteiskunnassa (ks. luku 2.1.3) esitin, että suomen kielen aseman nähdään heikentyneen ja sen käyttöalan kaventuneen englannin kielen vaikutuksesta. Selkeä kielipolitiikka esimerkiksi yliopistoissa nähdään välttämättömänä, jos tahdotaan pitää huolta siitä, että suomen kieltä käytetään tieteissä jatkossakin (Johansson ym. 2011). Nähdäkseni sama pätee yritysmaailmassa, jossa on alettava tiedostaa se, millaisia vaikutuksia yksinkertaisilta tuntuvilla kielivalinnoilla on. On helppo yhtyä erään vastaajan näkemykseen:

”Toivon, että suomenkielistä termistöä kehitettäisiin ja käytettäisiin määrätietoisesti. Särähtää aina vähän korvaan, kun suomen sekaan ripotellaan englanninkielisiä sanoja (varsinkin silloin, kun asialle on olemassa aivan kelvollinen suomenkielinenkin käänös).” (V153, suomi, 1–3)

Se, ettei yrityksen muunkielisille työntekijöille ole työnantajan puolesta tarjolla suomen kielen opetusta tarkoittaa, että täydellinen kaksikielisyys ei kaikkien osalta voi onnistua. Asia on tiedossa myös työyhteisön sisällä. Se, että minkäänlaista kielellistä tukea ei tarjota, saattaa johtaa siihen, että suomen kieltä taitavien ja taitamattomien työntekijöiden väliin jää alati kasvava kuilu, joka pahimmillaan sekä hankaloittaa yhteistyötä asiantuntijoiden välillä että on esteenä me-hengen kehittymiselle. Kuten esimerkiksi Minkkisen (2013) tutkimus osoittaa, yhteinen kieli on yhteenkuuluvuuden ja työviihtyvyyden näkökulmasta todella tärkeä tekijä. Luvussa 4.1.4 tekemäni havainto on kiinnostava siksikin, että se tukee myös aikaisempia argumentteja ja tutkimustuloksia siitä, että vaikka ammattikielen taidon oletetaan olevan olemassa ennen töihin tuloa, kieltä opitaan osana työtä ja työyhteisön kielenkäyttöä (esim. Virtanen 2017: 76–78).

## 5 PÄÄTÄNTÖ

Tässä tutkielmani päätäntöluvussa kokoan tutkimuksen keskeisimmät tulokset vastaamalla luvussa 1.2 asettamiini tutkimuskysymyksiin. Nämä kolme tutkimuskysymystä – millaista työyhteisön monikielisyys on ja kuinka siihen suhtaudutaan, miten yrityksessä määritelty kielipolitiikka toteutuu työyhteisön jäsenten arjessa ja millä tavoin työyhteisöön kuuluvat kokevat ammattisanastonsa – ovat ohjanneet tutkimusaineiston teemoittelua ja analyysia. Tutkimuskysymyksiin vastaamisen lisäksi tarkastelen tulosten merkitystä sekä niiden yleistettävyyttä osana yhteiskunnallista keskustelua. Pohdin myös, millaiseen jatkotutkimukseen tutkimukseni voisi antaa aineksia tai inspiraatiota.

Tutkimukseni osoittaa, että työyhteisö on ensisijaisesti kaksikielinen, sillä joko englantia, suomea tai molempia käyttävät työssään lähes kaikki työyhteisön jäsenet. Huolimatta siitä, että yritys on valtiomisteinen ja ruotsin kielen käyttö on mainittu sen kielipolitiikassa, ruotsi on käytännössä lähes yhtä heikossa asemassa kuin Intian kielet, saksa ja muut sellaiset kielet, joita osa työntekijöistä puhuu äidinkielenään. Noin neljäsosa työyhteisön jäsenistä kuitenkin kertoo käyttävänsä jotain muuta kieltä kuin suomea tai englantia vähintään joskus. Työyhteisön monikielisyys on hyvin tiedossa työntekijöiden keskuudessa ja siihen suhtaudutaan yleisesti ottaen positiivisesti; vain harva on sitä mieltä, että monikielisessä työyhteisössä työskentelystä on haittaa. Monikielisuuden – tai oikeammin kaksikielisuuden – katsotaan kuitenkin voivan hankaloittaa esimerkiksi ammattisanaston haltuunottoa, eikä työyhteisössä nähdä kovin realistisena sitä, että kaikki työtehtävät ja esimerkiksi dokumentaatiota tehtäisiin kahdella kielellä. Vaikka kyselylomakkeella puhuttiin nimenomaan työyhteisön monikielisuudesta, on oletettavaa, että moni on saattanut ajatella ja kommentoida kaksikielisyyttä eli suomen ja englannin käyttöä työyhteisössä.

Toinen tutkimuskysymykseni liittyy kielipoliittisiin linjauksiin ja siihen, miten ne toteutuvat työyhteisön jäsenten arjessa. Ensinnäkin tutkimukseni osoittaa, että vuonna 2011 määritelty kielipolitiikka ei ole laajasti työntekijöiden tiedossa, vaan työyhteisössä esiintyy erilaisia näkemyksiä, luuloja ja käytäntöjä kielen valintaan liittyen. Toiseksi selvitin, että kielipolitiikkaa ei ainakaan työyhteisön jäsenten silmissä noudateta edes yrityksen ylemmillä tasoilla. Kuten todettua, ruotsin kieli ei ole yrityksessä kielilain mukaisessa asemassa, vaikka virallisen kielipolitiikan mukaan näin tulisi olla. Lisäksi työyhteisön jäsenet kaipaavat yhtenäisyyttä, johdonmukaisuutta ja nykyistä selkeämpää ohjeistusta suomen ja englannin käyttöön. Kolmanneksi tutkimus osoittaa, että valintaan suomen ja englannin välillä vaikuttavat sääntöjen sijaan yksilön työtehtävät, lähimmät kollegat, viestintätilanne

sekä tottumus, opittu tapa. Lisäksi tutkimus nostaa esiin, että työyhteisön sisällä englantia tunnutaan suosivan kirjallisen ja suomea puhutun viestinnän osalta. Tulos on mielenkiintoinen, sillä tällaiseen toimintatapaan ei erikseen ohjeisteta. Tässä tutkimukseni tukee monia aiempia tutkimustuloksia.

Selkeiden ja yleisesti tiedossa olevien kielipoliittisten linjausten puutteesta huolimatta työyhteisön sisällä esiintyy monenlaisia näkemyksiä harjoitetusta kielipolitiikasta. Osa mielestä suomen ja englannin nykyinen käyttö on hyvää ja toimii sellaisenaan, osa toivoo enemmän suomea, osa enemmän englantia; toivoo pieni osa myös ruotsin kielen aseman aktiivista parantamista ja kielilain noudattamista. Englannin kielen merkitys työyhteisön sisäisessä, ja ulkoisessakin, viestinnässä on selvä, mutta siitä, kuinka tärkeä se on ja kuinka laajasti sitä tulisi käyttää, esiintyy monia näkemyksiä. Tutkimukseni osoittaa, että työyhteisön sisällä esiintyy huolta siitä, kuinka hyvin suomenkieliset pystyvät ilmaisemaan itseään englanniksi; osaa pakotetun tuntuinen englannin käyttäminen ja erityisesti huonon englannin puhuminen ja kuuntelu jopa ärsyttävät. Toisaalta tutkimuksessani selviää myös, että osa työyhteisön jäsenistä toivoo suomenopetuksen tarjoamista niille työntekijöille, jotka eivät osaa suomea tarpeeksi voidakseen käyttää sitä töissä. Yksi mielipide, josta työyhteisön sisällä kuitenkin tuntuu olevan jonkinlainen yhteisymmärrys, on se, että kielipolitiikkaa olisi hyvä tavalla tai toisella muuttaa.

Kolmanneksi tutkimuskysymyksekseni asetin sen selvittämisen, millä tavoin työyhteisön jäsenet kokevat ammattisanastonsa. Ammattisanasto nähdään tutkimusaineistoni perusteella tapaustutkimuksen kohteena olevassa yrityksessä pääosin käyttökelpoisena ja tuttuna, mutta ammattisanaston sisältämät termit sekä lyhenteet koetaan hankaliksi erityisesti uuden työntekijän näkökulmasta. Tietotekniikka-alalla englannin kieli vaikuttaa sanastoon vahvasti, ja tämän nähdään aiheuttavan jonkin verran ongelmia. Epäjohdonmukaiset suomenkieliset käännökset voivat aiheuttaa väärinymmärryksiä, ja osa työyhteisöstä toivookin suomenkielisen tietotekniikkasanaston vakiinnuttamista ja johdonmukaista sekä nykyistä aktiivisempaa käyttöä työyhteisön sisällä. Toisaalta väärinymmärryksiä voi syntyä myös englanninkielisiä termejä käytettäessä, jos termit ymmärretään eri tavoin. Tulokset osoittavat, että termejä käytetään eri tavoin työyhteisön eri yksiköissä. Tästä johtuen yhden yhteisen ammattisanaston sijaan työyhteisössä voidaan nähdä olevan useita eri alojen asiantuntijoiden ammattisanastoja, sillä kaikki eivät työskentele tietotekniikan parissa. Sanastojen eriytyneisyydestä huolimatta jonkinlaiselle kaikkialla yrityksessä yhteisesti ymmärretylle sanastolle nähdään olevan tarvetta, sillä vain siten tehokkuuden kannalta välttämätön eri yksiköiden ja tiimien välinen yhteistyö on mahdollista.

Tutkimukseni ottaa osaa käynnissä olevaan yhteiskunnalliseen keskusteluun suomen kielen asemasta monikulttuuristuvassa Suomessa. Luvussa 2.1.3 esittelemäni vuonna 2009 julkaistun kielipoliittisen toimintaohjelman päätavoite oli tehdä selvitys suomen kielen nykytilasta ja pohtia, kuinka sen heikenevää asemaa voitaisiin vahvistaa. Lisäksi, kuten olen osoittanut, englannin vaikutus suomeen juuri tietotekniikka-alalla on aiheena kiinnostanut erityisesti aloittelevia kielentutkijoita 2000-luvun alusta asti. Tämä tutkimus osoittaa, että suomen asemaan liittyy sekä eriäviä mielipiteitä että vaihtelevia käytäntöjä myös sellaisissa monikielisissä yrityksissä, joissa englantia käytetään alan käytäntöjen vuoksi ja eri kulttuureista saapuvan työvoiman vuoksi paljon. Vaikka englannin merkitystä ei kyseenalaisteta ja monikielisyyteen suhtaudutaan hyvin positiivisesti, kaikki eivät ole halukkaita hylkäämään suomea työkielenä edes kirjallisessa viestinnässä.

Tutkimukseni tuottama tieto on hyödynnettävissä erityisesti monikielisten työyhteisöjen kielipoliittikaa ja ammattisanastoja mutta myös työelämäviestintää ja organisaatioiden sisäistä viestintää tarkastelevissa tutkimuksissa. Vaikka laatimani tutkimus on tapaustutkimus, katsaus yksittäisen tietotekniikka-alalla toimivan yrityksen sisäiseen tilanteeseen 2010-luvun lopulla, samoin kuin se itse nivoutuu osaksi eri alojen välillä ja sisällä käytyjä aiempia keskusteluja, se voi myös toimia innoittajana, tiedonlähteenä tai vertailun kohteena jossain toisessa saman, tai miksei jonkun toisenkin, aihepiirin tutkimuksessa. Olen tutkimuksessani huomioinut ja hyödyntänyt muun muassa kauppatieteiden alalla tehtyä tutkimusta, eikä mikään estä monikielisyydestä tai muuttuvista työyhteisöistä kiinnostunutta kauppatieteilijää vastavuoroisesti tutustumaan tämän tutkimuksen tuloksiin.

Tässä tutkimuksessa en keskittynyt siihen, millaisia vaikutuksia yksittäisen vastaajan taustoilla mahdollisesti on ollut saatuihin vastauksiin. Jatkossa olisi mielenkiintoista tarkastella systemaattisemmin, millaisia eroja profiililtaan erilaisten vastaajien välillä ilmenee kielipoliittikaa ja monikielisyyttä koskevilla kysymyksissä. On esimerkiksi oletettavaa, että yrityksen pidempiaikaisille työntekijöille työyhteisön sisäiset käytänteet, kuten kielenkäyttöön liittyvät tavat ja ammattisanasto, ovat tutumpia kuin uusille työntekijöille. Lisäksi voidaan olettaa, että englanniksi opiskelleet suhtautuvat suopeammin englanninkieliseen dokumentaatioon sekä englanninkielisiin termeihin. Tutkimuksessa käyttämäni kyselylomaketta on mahdollista hyödyntää uuden aineistonkeruun pohjana, toki kysymyspatteristoa muokaten. Lisäksi lomaketutkimuksen avulla kerättyä aineistoa voitaisiin täydentää fokushaastatteluilla, joiden avulla tässä tutkimuksessa alustavasti avattuihin monikielisyyttä ja kielipoliittikaa koskeviin teemoihin olisi mahdollista saada syvällisempää tuntumaa.

## LÄHTEET

- ALANEN, RIIKKA 2011: ”Kysely tutkijan työkaluna.” – KALAJA, PAULA – ALANEN, RIIKKA – DUFVA, HANNELE (toim.): *Kieltä tutkimassa. Tutkielman laatijan opas*. Helsinki: Finn Lectura.
- ANGOURI, JO 2013: The multilingual reality of the multinational workplace: language policy and language use. – *Journal of Multilingual and Multicultural Development* 34:6 (564-581). DOI: 10.1080/01434632.2013.807273.
- ELINKEINOELÄMÄN KESKUSLIITTO (EK) 2014: Kielitaito on kilpailuetu. Saatavilla: <https://ek.fi/wp-content/uploads/Henko-2014.pdf> (viitattu 25.10.2019).
- HAARALA, RISTO 1981: *Sanastotyön opas*. Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisuja 16. Helsinki: Kotimaisten kielten tutkimuskeskus.
- HEIKKINEN, VESA – HIIDENMAA, PIRJO – TIILILÄ, ULLA 2000: *Teksti työnä, virka kielenä*. Helsinki: Gaudeamus.
- HIRSJÄRVI, SIRKKA – REMES, PIRKKO – SAJAVAARA, PAULA 2016 [1997]: *Tutki ja kirjoita*. 21. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- ITKONEN, ESA & PAJUNEN, ANNELI 2010: *Empiirisen kielitieteen metodologia*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- JOHANSSON, MARJUT – NUOLIJÄRVI, PIRKKO – PYYKKÖ, RIITTA (toim.) 2011: *Kieli työssä. Asiantuntijan kielelliset käytännöt*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- KALLIO, TINA 2008: *Potilaskertomuksen prototyyppi*. Pro gradu -tutkielma. Vaasan yliopiston nyky-suomen ja kääntämisen laitos. Saatavilla <https://osuva.uwasa.fi/handle/10024/1306>.
- KANGAS, HANNA 2004: *Lapuan poliisien slangisanastoa*. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopiston kieli- ja käännöstieteiden laitos.
- KANGASHARJU, HELENA – PIEKKARI, REBECCA – SÄNTTI, RISTO 2010: ”Yrityksen kielipolitiikka: Missä se piilee?” – LAPPALAINEN, HANNA – SORJONEN, MARJA-LEENA & M. VILKUNA, MARIA (toim.): *Kielellä on merkitystä. Näkökulmia kielipolitiikkaan*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- KANKAANRANTA, ANNE & LOUHIALA-SALMINEN, LEENA 2010: "English? - Oh, it's just work!". A study of BELF users perceptions. – *English for Specific Purposes. Volume 29, Issue 3* (204-209). ISSN 0889-4906 (printed). DOI: 10.1016/j.esp.2009.06.004.
- KIELILAKI 2003/423. Annettu Helsingissä 6.6.2003. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030423> (viitattu 17.11.2019).

- KIELIPARLAMENTTI 2011: *Kieliparlamentin kannanotto*. Saatavilla: <https://www.kieliverkosto.fi/fi/toiminta/tapahtumat/kieliparlamentit/kieliparlamentti-2011> (viitattu 24.10.2019).
- KIELITOIMISTON SANAKIRJA 2020: *Ammattikieli*. Helsinki: Kotimaisten kielten keskus. URN:NBN:fi:kotus-201433. Saatavilla: <https://www.kielitoimistonsanakirja.fi/#/ammattikieli> (viitattu 13.3.2020).
- KOKKONEN, TARU 2013: *Kyselytestitutkimus synonyymisten nauramista ja itkemistä kuvaavien verbien merkityseroista*. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopiston kieli-, käännös- ja kirjallisuustieteiden yksikkö. Saatavilla: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/84569/gradu06717.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- KORHONEN, SUVI 2019: ”4100 e/kk – it-alan palkat nousivat, englannista tuli työkieli.” – *Tivi* 23.9.2019. Saatavilla: <https://www.tivi.fi/uutiset/4100-e-kk-it-alan-palkat-nousivat-englannista-tuli-tyokieli/72249458-c516-3725-a99d-c2bbab2bfa9e> (viitattu 5.11.2019).
- KOTIMAISTEN KIELTEN KESKUS (KOTUS) 2020: Kielitieto: kielipolitiikka. Saatavilla: <https://www.kotus.fi/kielitieto/kielipolitiikka> (viitattu 13.3.2020).
- MINKKINEN, EILA 2013: *Oppiiko ulkomaalainen harjoittelija työyhteisössä suomen kieltä?* Saatavilla: <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/41515/oppiiko-ulkomaalainen-harjoittelija-tyoyhteisossa-suomen-kielta.pdf?sequence=1>.
- MÄÄTTÄ, KAISA 2015: *Suomi teknillisten alojen käyttökielenä*. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopiston kieli-, käännös- ja kirjallisuustieteiden yksikkö. Saatavilla: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/97771/GRADU-1436948064.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- NIEMIKORPI, ANTERO 1999: *Erikois- ja ammattikielten teoriaa ja käytäntöjä. Erikois- ja ammttikielet VAKKI-symposiumeissa 1983–1999 = The theory and practice of LSP and LPU : LSP and LPU in the VAKKI Symposia in 1983-1999*. Vaasan yliopiston julkaisuja, Selvityksiä ja raportteja, 1238-7118: 49. Vaasa: Vaasan yliopisto.
- NISSI, RIIKKA & HONKANEN, SUVI 2016: ”Aitoa dialogia asiantuntijatyöhön: kielen tuotteistamisen uudet mekanismit vuorovaikutuskoulutusta markkinoivissa kurssikuvauksissa.” – SOLIN, ANNA – VAATTOVAARA, JOHANNA – HYNINEN, NIINA – TIILILÄ, ULLA – NORDLUND, TARU (toim.): *Kielenkäyttäjä muuttuvissa instituutioissa – The language user in changing institutions*. Jyväskylä: Suomen soveltavan kielitieteen yhdistys AFinLA, 184–199. Saatavilla: <https://journal.fi/afinlavk/article/view/59729>.
- PALMGREN, NINA 2007: *Ammattislangina fnglish - Teknisten viestijöiden anglohybridi osana globalisaation diskurssia*. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopiston kieli- ja käännöstieteiden laitos. Saatavilla: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/78502/gradu02173.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

- PIEKKARI, REBECCA 2010: ”Suomi ja muut kielet monikielisessä työyhteisössä.” – *Kielikello* 3/2010. Saatavilla: <https://www.kielikello.fi/-/suomi-ja-muut-kielet-monikielisessa-tyoyhteisossa>.
- PIRI, ARTTU 2017: TEK Graduate survey 2016. [https://www.tek.fi/fi/cm/s/browser?id=workspace%3A//SpacesStore/1760e9fa-ff7c-4410-8586-62df83dd5d9b&filename=cmisattachments/Tulosesitys\\_Seminaari\\_v2.pdf](https://www.tek.fi/fi/cm/s/browser?id=workspace%3A//SpacesStore/1760e9fa-ff7c-4410-8586-62df83dd5d9b&filename=cmisattachments/Tulosesitys_Seminaari_v2.pdf).
- PYÖRIÄ, PASI – MELIN, HARRI – BLOM, RISTO 2005: *Knowledge workers in the information society. Evidence from Finland*. Tampere: Tampere University Press.
- RÄISÄNEN, TIINA & KARJALAINEN, MARIANNA 2018: ”Monikielisyys ja viestintätaidot: työelämään siirtyneet diplomi-insinöörit ja tekniikan alan korkeakouluopiskelijat kielten oppijoina ja käyttäjinä.” – *Kieli, koulutus ja yhteiskunta* 9(2). Saatavilla: <https://www.kieliverkosto.fi/fi/journals/kieli-koulutus-ja-yhteiskunta-huhtikuu-2018/monikielisyys-ja-viestintataidot-tyoelamaan-siirtyneet-diplomi-insinoorit-ja-tekniikan-alan-korkeakouluopiskelijat-kielten-oppijoina-ja-kayttajina>.
- SAARANEN-KAUPPINEN, ANITA & PUUSNIEKKA, ANNA 2006a: *Aineisto- ja teorialähtöisyys*. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Saatavilla: [https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L2\\_3\\_2\\_3.html](https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L2_3_2_3.html) (viitattu 16.1.2020).
- SAARANEN-KAUPPINEN, ANITA & PUUSNIEKKA, ANNA 2006b: *Sisällönanalyysi*. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Saatavilla: [https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7\\_3\\_2.html](https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_2.html) (viitattu 16.1.2020).
- SAARI, MIRJA 2011: ”Helsingin yliopisto kieliyhteisönä.” – JOHANSSON, MARJUT – NUOLIJÄRVI, PIRKKO – PYYKKÖ, RIITTA (toim.) 2011: *Kieli työssä. Asiantuntijan kielelliset käytännöt*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- SAJAVAARA, ANU 2010: ”Kieli- ja viestintätaidot korostuvat työelämässä.” – *Kielikello* 3/2010. Saatavilla: <https://www.kielikello.fi/-/kieli-ja-viestintataidot-korostuvat-tyoelamassa>.
- SKT 2009 = HAKULINEN, AULI – KALLIOKOSKI, JYRKI – KANKAANPÄÄ, SALLI – KANNER, ANTTI – KOSKENNIEMI, KIMMO – LAITINEN, LEA – MAAMIES, SARI – NUOLIJÄRVI, PIRKKO 2009: *Suomen kielen tulevaisuus. Kielipoliittinen toimintaohjelma*. Helsinki: Kotimaisten kielten tutkimuskeskus (Kotus).
- TAKALA, TUIJA – TARKOMA, ELISE 2014: *Äidinkielen opetus ammattikoulutuksessa. Näkökulmia pedagogiikkaan ja didaktiikkaan*. Helsinki: Finn Lectura.
- TILASTOKESKUS 2020: Maahanmuuttajat väestössä. Saatavilla <https://www.stat.fi/tup/maahanmuutto/maahanmuuttajat-vaestossa.html> (viitattu 12.3.2020).
- TIILILÄ, ULLA (2010): ”Kielipolitiikka – tietoisten ja tahattomien toimien summa.” – LAPPALAINEN, HANNA – SORJONEN, MARJA-LEENA & VILKUNA, MARIA (toim.): *Kielellä on merkitystä. Näkökulmia kielipolitiikkaan*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.



- TIILILÄ, ULLA – VIERTIÖ, ANNASTIINA (2008): ”Kirjoittajien koulutus kannattaa.” – *Kielikello* 2/2008. Saatavilla: <https://www.kielikello.fi/-/kirjoittajien-koulutus-kannattaa>.
- TUOMI, JOUNI – SARAJÄRVI, ANNELI 2018 [2002]: *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- VAARA, EERO – TIENARI, JANNE – PIEKKARI, REBECCA – SÄNTTI, RISTO 2011: ”Kieli ja valta fuusioituvassa monikansallisessa yrityksessä.” – JOHANSSON, MARJUT – NUOLIJÄRVI, PIRKKO – PYYKKÖ, RIITTA (toim.) 2011: *Kieli työssä. Asiantuntijan kielelliset käytännöt*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- VAATTOVAARA, JOHANNA 2017: ”Akateemisten työläisten kertomaa: viestintä, kielitaito ja kielitietoisuus asiantuntijatyössä.” – *AFinLAn Vuosikirja* (75), 298–319. Saatavilla <https://journal.fi/afinlavk/article/view/60727>.
- VANHATALO, ULLA 2002: ”Naiset motkottaa aiheesta ja nalkuttaa syyttä”: Kyselytestit verbien semanttisten sisältöjen arvioinnissa. – *Virittäjä* 2/106. Saatavilla <https://journal.fi/virittaja/article/view/40192>.
- VARTIA, MAARIT – BERGBOM, BARBARA – GIORGIANI, TERHI – RINTALA-RASMUS, ANITA – RAIALA, RIITTA – SALMINEN, SIMO 2007: *Monikulttuurisuus työn arjessa*. Helsinki: Työterveyslaitos : Työministeriö 2007.
- VERÄLÄ, HELENA 2005: *Tampereen Euromarketin ammattislangi. Rakenne, sananmuodostuskeinot ja alkuperä*. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopiston kieli- ja käännöstieteiden laitos.
- VIRTANEN, AIJA 2017: *Toimijuutta toisella kielellä : kansainvälisten sairaanhoitajaopiskelijoiden ammatillinen suomen kielen taito ja sen kehittyminen työharjoitteluissa*. Väitöskirja. Jyväskylä studies in humanities. University of Jyväskylä. Saatavilla: <https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/53539>.

## LIITTEET

Kyselylomake, suomenkielinen.

**Mikä on äidinkieleni? Voit valita myös useamman. \***

- ☐ suomi
- ☐ ruotsi
- ☐ englanti
- ☐ muu, mikä?

**Millainen on koulutustaustasi? \***

**Kuinka kauan olet työskennellyt tässä yrityksessä? \***

Jos työsuhteita on ollut useampia, voit laskea vuodet yhteen.

**Tähän voit halutessasi tarkentaa taustaasi.**

Seuraava

Kyselyn avulla kartoitetaan yrityksen työntekijöiden näkemyksiä kielellisistä käytänteistä työyhteisössä sekä käytetyn sanaston tuttuudesta. Kysymykset koskevat sekä puhuttua että kirjoitettua kieltä.

Kielipolitiikalla tarkoitetaan tässä yhteydessä tietoisesti määriteltyjä linjauksia siitä, miten ja mitä kieliä yrityksen sisällä käytetään.

**Seuraavassa esitellään väittämiä yrityksen kielipoliittisiin linjauksiin liittyen. Valitse omaa kokemustasi tai näkemystäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto. \***

	Eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Samaa mieltä
a. Olen tietoinen, että yrityksessä on määritelty kielipolitiikka. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Tiedän, mitä yrityksen kielipoliittinen linjaus pitää sisällään. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Uskon noudattavani yrityksen kielipoliittisia linjauksia. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Yrityksen kielipoliittinen linjaus on hyvä. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. Yrityksen kielipoliittisessa linjauksessa on parantamisen varaa. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. Monikielisyys näkyy työarjessani. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. Monikielisyys näkyy työtehtävissäni. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h. Kuulen töissä useampaa kuin yhtä kieltä. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i. Käytän töissä useampaa kuin yhtä kieltä. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
j. Toivoisin muutosta siihen, missä tilanteissa käytän suomea työpaikalla. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
k. Toivoisin muutosta siihen, missä tilanteissa käytän englantia työpaikalla. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
l. Toivoisin muutosta siihen, missä tilanteissa käytän jotain muuta kieltä työpaikalla. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Jos valittavana olisi ollut vaihtoehto 'en osaa sanoa', olisitko valinnut sen?**

Kyllä, kohdassa/kohdissa

**Tähän voit tarkentaa vastauksiasi.**

Edellinen

Seuraava

Ammattisanastolla tarkoitetaan tässä kyselyssä tietotekniikka-alan erityissanastoa, jota käytetään kuvailemaan ilmiöitä, joiden parissa työskennellään. Työyhteisön ammattisanastolla tarkoitetaan nimenomaan tämän yrityksen sisäistä termistöä ja termien määrittelyä siten, kuin ne talon sisäisesti määritellään; työyhteisön sisäistä slangia. Siihen liittyvät sekä tekninen termistö, asiakkaista puhuttaessa käytettävä sanasto että laajemmin sanat, jotka merkitsevät – tai joiden pitäisi merkitä – samoja asioita yrityksen työntekijöille.

**Seuraavassa esitellään väittämiä yrityksen monikielisyyteen ja työyhteisön ammattisanastoon liittyen. Valitse omaa kokemustasi tai näkemystäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto. \***

	Eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Samaa mieltä
a. Käytän suomea työssäni. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Käytän englantia työssäni. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Käytän suomea ja englantia työssäni sekaisin. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Käytän työssäni suomen ja englannin ohella muitakin kieliä. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. Koen epävarmuutta suomenkielisten termien käytöstä työssäni. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. Koen epävarmuutta englanninkielisten termien käytöstä työssäni. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. Koen tuntevani työyhteisön ammattisanastoa hyvin. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h. Kun puhun kollegoideni kanssa, tiedän aina, mitä termeillä tarkoitetaan. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i. Koen osaavani viestiä työyhteisössä. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
j. Olen tyytyväinen siihen, kuinka työyhteisössä käytetään suomea. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
k. Olen tyytyväinen siihen, kuinka työyhteisössä käytetään englantia. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
l. Monikielisessä yrityksessä työskentelystä on minulle hyötyä. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
m. Useamman kuin yhden kielen käyttäminen on hyvä asia. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
n. Toivoisin, että käyttäisimme vain yhtä kieltä työpaikalla. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
o. Monikielisessä yrityksessä työskentelystä on minulle haittaa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
p. Englanti on työyhteisön kielenä tärkeämpi kuin suomi. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
q. Suomi on työyhteisön kielenä tärkeämpi kuin englanti. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Jos valittavana olisi ollut vaihtoehto 'en osaa sanoa', olisitko valinnut sen?**

Kyllä, kohdassa/kohdissa

**Tähän voit tarkentaa vastauksiasi.**

**Millä seuraavista kuvailisit työyhteisön ammattisanastoa? \***

- ☐ Selkeä
- ☐ Epäselvä
- ☐ Minulle tuntematon
- ☐ Minulle tuttu
- ☐ Laajasti käytetty
- ☐ Hajanaisesti käytetty
- ☐ Johdonmukaisesti käytetty
- ☐ Epäjohdonmukaisesti käytetty
- ☐ Tarkennusta kaipaava
- ☐ Käyttökelpoinen
- ☐ Käyttökelvoton

**Millä muulla tavoin kuvailisit työyhteisön ammattisanastoa?**

Edellinen

Seuraava

**Koetko, että esimerkiksi INTOsta tai wikistä löytyvästä kootusta ammattisanastosta olisi hyötyä työssäsi? \***

- ☐ En
- ☐ Kyllä
- ☐ En osaa sanoa

**Millaisia ideoita tai ehdotuksia sinulla on työyhteisön sisäisen viestinnän ja monikielisyyden kehittämiseen?**

A large, empty rectangular text box with a thin black border, intended for the user to write their suggestions for improving internal communication and multilingualism in the workplace. A small cursor icon is visible in the bottom right corner of the box.

Edellinen

Seuraava

**Annan luvan käyttää vastauksiani pro gradu -tutkimuksessa, jossa tarkastellaan suomen kielen asemaa monikielisen tietotekniikkayrityksen ammattisanastossa. \***

- ☐ Annan luvan
- ☐ En anna lupaa

Edellinen

Lähetä